

Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116505017>



President
of the Treasury Board

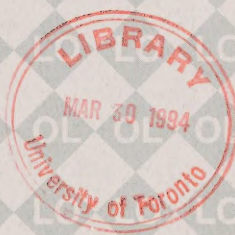
Président
du Conseil du Trésor

74

CAI
TB91
-023

Official Languages in Federal Institutions

Annual Report 1992-93



Canada

Official Languages in Federal Institutions

Annual Report 1992-93

Published by
Communications and Coordination Directorate
Treasury Board of Canada

© Minister of Supply and Services Canada 1994

Catalogue No BT23-1/1993
ISBN 0-662-60149-1

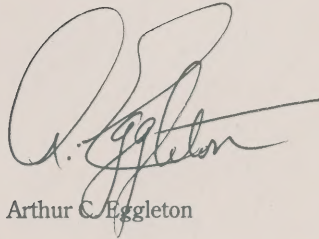


**Speaker of
the Senate**

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the fifth annual report of the President of the Treasury Board covering the fiscal year 1992-93.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Eggleton', with a large, stylized initial 'A'.

Arthur C. Eggleton

President of the Treasury Board

February 1994

Speaker of the
House of Commons

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the fifth annual report of the President of the Treasury Board covering the fiscal year 1992-93.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Eggleton', with a large, stylized initial 'A'.

Arthur C. Eggleton

President of the Treasury Board

February 1994

Table of Contents

Foreword	1
Introduction	3
Chapter 1	
Regulations on Service to the Public	5
• Significant Demand	6
• Nature of the Office	6
• Contracted Services Provided to the Travelling Public	6
• Effective Date of the Regulations	6
• Application	7
Chapter 2	
Activities of the Treasury Board	9
• Regulations, Policies and Directives	10
– Regulations	10
– Policies	11
– Information Technology	12
• Accountability Framework	12
– 1992-1993 Letters of Understanding	13
– Agreements with Crown Corporations	13
• Audit	14
• Information	14
– Keeping the Public Informed	14
– Keeping Employees Informed	14
• Support Programs	15
– Language Training	15
– Translation	15
– Bilingualism Bonus	16
– Assistance to Crown Corporations	16
– Cost of the Program	16
• Advisory Committees	16
• Publications	17

Chapter 3	
The Situation in	
Federal Institutions	19
• Trends in 1992-93	20
• Service to the Public	20
• Language of Work	21
• Participation	21
• Evaluation Instruments	22
• Statistical Annex	23
– Statistical Tables	23
– Information Sources	24
– Interpretation of the Data	24
– Validity of the Data	24
– Tables	25
– Technical Notes and Definitions	50

Foreword

I am pleased to submit to Parliament, as required by the *Official Languages Act*, the fifth annual report of the President of the Treasury Board on the status of official languages programs in federal institutions. The report covers the period April 1, 1992 to March 31, 1993.

The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, which give effect to Part IV of the Act, were adopted on December 16, 1991. However, it was only during the past fiscal year that the process of implementing the Regulations really took place with the coming into effect on December 16, 1992 of the provisions relating to federal offices which are required, because of their particular nature or because demand for services in either language is significant, to “automatically” provide their services in both official languages.

The Regulations are a precise instrument for the systematic application of the *Official Languages Act* resulting from extensive consultations with federal institutions and the public. A spirit of cooperation and collaboration marked both the consultative process and preparatory work. The Regulations are unquestionably an undertaking which the Treasury Board and federal institutions can be proud of.

The *Official Languages Act* provides Canada with the means to support and to put into practice, in a responsible, enlightened and efficient manner, the principle of linguistic duality that is a cornerstone of Canadian federalism, and to fulfil the obligations arising to it under the Charter of Rights and

Freedoms. Under the Act and the Regulations, federal institutions must serve the public in the official language of its choice within prescribed limits. The Act also gives employees of federal institutions the right to be able to work in the official language of their choice within certain parameters. Lastly, through specific provisions to this effect, the federal government is committed to the principle of the equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians, and federal institutions are responsible for respecting and applying this principle throughout their organizations.

A strong force for unity in Canadian society, language enables Canadians to communicate with and to understand each other. It provides a means of bringing Canadians together in all their diversity in a spirit of mutual respect. In this, the Official Languages Program has played, and will continue to play, an important and indispensable role.

Therefore, I am pleased to submit this report that outlines the achievements and actions of the Treasury Board in ensuring a smooth and cooperative approach to implementing the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* and describes the progress of the Official Languages Program in federal institutions.

Introduction

In 1969, the Parliament of Canada adopted the first *Official Languages Act*, therein recognizing the equality of English and French in federal institutions. In 1982, the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* entrenched this principle in the Constitution by stipulating that English and French are the official languages of Canada. The Charter also stipulates that the Canadian public has the right, in certain circumstances, to communicate with and receive services from federal institutions in the official language of its choice. This principle of the equality of status of both official languages was incorporated into the 1988 *Official Languages Act* which, unlike the 1969 Act, sets forth terms for enforcing certain of its provisions. Adopted on December 16, 1991, the new *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* are derived directly from the 1988 Act and are an important step in ensuring the implementation of Part IV of the Act.

Parts IV, V and VI of the *Official Languages Act* are the three pillars of the legal framework of the program. The purpose of this legislation is to ensure the equality of status and equal rights and privileges of English and French as to their use in federal institutions.

- Within prescribed circumstances, as set out in the *Official Languages Act*, the public has the right to communicate with federal institutions and to be served by these institutions in the official language of its choice (Part IV).
- Employees of federal institutions have the right to work in the official language of their choice within the prescribed limits set out in the Act (Part V).

- The Act confirms the government's commitment to ensuring that English-speaking and French-speaking Canadians enjoy "equal opportunities for employment and advancement in federal institutions", and that the composition of the work force of a federal institution tends to reflect the presence of both official language communities, taking into consideration the mandate of the institution, the public which it serves and the location of its offices (Part VI).

Federal institutions are responsible for assuring the application of the *Official Languages Act* and pursuant Regulations. Correspondingly, it is the role of the Treasury Board to define the accountability framework for federal institutions.

The responsibilities of the Treasury Board for official languages are clearly defined in the Act. Under section 46, the "Treasury Board has responsibility for the general direction and coordination of the policies and programs of the Government of Canada relating to the implementation of Parts IV, V and VI in all federal institutions other than the Senate, the House of Commons and the Library of Parliament."

With respect to these responsibilities, the President of the Treasury Board is required to report annually to Parliament on the status of implementation of official languages programs in federal institutions. This document is the fifth annual report of the President. It contains three chapters:

- Chapter 1, which deals with the Regulations on Service to the Public;
- Chapter 2, which describes the activities of the Treasury Board in the area of official languages in 1992-93; and
- Chapter 3, which reviews the status of official languages in federal institutions.

Chapter 1

Regulations on Service to the Public

Fiscal year 1992-93 was the first phase in the gradual implementation of the provisions of the new Official Languages Regulations adopted on December 16, 1991. There are three components to the Regulations aimed at ensuring implementation of some provisions of the Act on service to the public. These components relate to:

- federal offices where there is “significant demand” for services in both official languages;
- federal offices whose “nature” makes it reasonable that services be provided in both languages; and
- services provided to the travelling public by a third party under a contract.

Significant Demand

Given Canada’s linguistic and geographic diversity, it is essential for the country to have a set of official languages regulations that respect regional realities and differences. As a result, some provisions of the Regulations relating to the assessment of significant demand for services from a federal institution are of general application, while others apply to specific services.

The rules of significant demand that are of general application are based, for the most part, on census population data and the number and proportion of the linguistic minority.

The rules on certain specific services are based, for the most part, on the volume of demand in cases, as at airports and railway stations, where demographic statistics are not really relevant.

Nature of the Office

With regard to the “nature of the office” provisions, the Regulations apply to specific

federal services, regardless of the actual level of demand. These provisions cover, among other things, signage for health, safety and security of the public, national parks, embassies and consulates, and the principal offices of federal institutions located in the Northwest Territories and the Yukon, and popular events of national or international scope.

Contracted Services Provided to the Travelling Public

The third component relates to the services provided to the travelling public through a contract. The Regulations set out the circumstances under which there is significant demand for services by the travelling public in either official language at airports, railway stations, and ferry terminals. The services covered include restaurants, car rental services, foreign exchange, and services provided by carriers. The Regulations also stipulate the manner in which such services must be delivered.

Effective Date of the Regulations

To ensure that all federal institutions are able to comply with the provisions within a reasonable time frame, the Regulations are being implemented over a three-year period:

- December 16, 1992, for the provisions relating to the nature of the office and significant demand which automatically provide for the delivery of services in both official languages;
- December 16, 1993, for provisions on significant demand which require an assessment of the demand in each official language, as well as those relating to federal offices in the Yukon and Northwest Territories; and

- December 16, 1994, for provisions relating to maritime communications, to search and rescue services and to contracted services provided to the travelling public in federal facilities.

Application

The Regulations apply to all federal institutions subject to the *Official Languages Act*, as well as to Air Canada¹. However, the Regulations do not cover federal offices located in the National Capital Region and head offices since these are already required to serve the public in both official languages under the *Official Languages Act*.

¹ *Under the Air Canada Public Participation Act*

Chapter 2

Activities of the Treasury Board

This chapter reviews the activities of the Treasury Board and its Secretariat, as required by the *Official Languages Act*, during the fiscal year beginning April 1, 1992 and ending March 31, 1993.

In October 1992, the Official Languages Branch of the Treasury Board Secretariat became the Official Languages and Employment Equity Branch. This new designation reflects the Branch's expanded mandate which, in addition to the Official Languages Program, now also includes the Employment Equity Program. However, for this report, only the activities relating to the Official Languages Program are considered.

During the past fiscal year, the Official Languages and Employment Equity Branch had 48 person-years and a budget of \$4.8 million to assist the Treasury Board to carry out its official languages mandate.

The Official Languages component of the Official Languages and Employment Equity Branch is responsible for developing, coordinating and disseminating federal policies and programs relating to service to the public, language of work and the equitable participation of Anglophones and Francophones in the federal institutions. The Branch has four divisions sharing the management of Official Languages Program responsibilities.

The **Policy Division** is responsible for developing, preparing and interpreting official languages policies and regulations, and for developing all related rules, guidelines, circulars and directives. The Division examines the major issues related to official languages and coordinates the work related to Parliamentary activities.

The **Evaluation and Information Management Division** is responsible for establishing and managing the audit and

evaluation framework of the Official Languages Program. It develops and administers the various official languages information systems and provides all parties with the communications and data transmission tools required for the efficient management of the Program in federal institutions.

The **Program Division** provides ongoing liaison with federal institutions with respect to the Official Languages Program and analyzes submissions to the Treasury Board. It ensures the application of accountability criteria and mechanisms in the context of the implementation of the *Official Languages Act* and Regulations. The Division is also responsible for negotiating official languages agreements with federal institutions and for providing them with support and operational advice.

The **Consultation and Client Services Division** is responsible for ensuring an ongoing dialogue with the official languages communities, with federal managers in the regions, with other levels of government and with the private sector in the provinces and the territories. The Division coordinates regional consultation activities and is also responsible for informing the public and employees on the Official Languages Program.

Regulations, Policies and Directives

As part of phasing in the Regulations over three years, the Treasury Board Secretariat has taken a number of preparatory measures including some related primarily to assessing the demand for services in both official languages.

Regulations

The Treasury Board Secretariat continued to provide support and advice to federal

institutions implementing the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*. In May 1992, the Secretariat published three directives aimed at clarifying certain obligations of federal institutions.

The first directive defines how the principle of proportionality is to be applied in federal institutions that provide the same types of services in several offices. It requires that the institutions consult the official language minority communities before deciding which offices will provide these services in both official languages.

The second directive sets out the conditions that federal institutions required to assess demand for services in either official language must meet in the surveys of the language preference of their clientele.

The third directive covers services intended specifically for a restricted and identifiable clientele. It is aimed at assisting institutions in identifying clearly which offices are obliged to provide such services in either official language.

To provide direction to federal institutions covered by the directives on implementation of the Regulations, the Treasury Board Secretariat distributed the report commissioned from a private sector consultant on methods for assessing service demand.

Other activities that deserve mention are those initiated in order to assist federal institutions in the implementation of the Regulations, notably the preparation of the list of federal offices covered by the Regulations. The Treasury Board Secretariat also designed an automated map system to help the institutions fulfil their obligations under the Regulations on service areas. The system is able to produce maps which show the location of an institution's offices and the size of the

surrounding official language minority communities. Furthermore, the Secretariat has prepared a circular asking all federal institutions to review their obligations in light of the 1991 census figures on population estimates by first official language spoken.

As part of the overall implementation of the Act and Official Languages Regulations, the Treasury Board Secretariat continued to develop, with the collaboration of the federal institutions concerned, an automated listing of information on federal offices required, under the Regulations, to serve the public in both official languages. This database will eventually serve as an important audit tool.

Throughout the year, the Secretariat responded to many requests from federal institutions for the interpretation of various provisions of the Regulations.

Policies

The Treasury Board Secretariat is responsible for developing official languages policies and directives that apply to all federal institutions and Air Canada and for updating these policies and directives to reflect amendments to the legislation or any need for clarification identified through contacts with federal institutions.

The preparation of the revised policies and guidelines on official languages was an important activity of the Secretariat in 1992-93. The policies, prepared in the context of Public Service 2000, set out the objectives and results to be attained, and state clearly the obligations of federal institutions with respect to official languages. The guidelines offer concrete suggestions to help federal institutions fulfil their obligations.

During the past year, the Secretariat consulted extensively with the departments,

agencies and Crown corporations, primarily through their advisory committees. Consultations were also held with the unions. Through this process, the Secretariat continued its review of existing official languages policies and guidelines to prepare them for publication in the official languages volume of the *Treasury Board Manual*.

Information Technology

A major achievement of the Treasury Board Secretariat in 1992-93 was the launching in September 1992 of an electronic bulletin board, the Official Languages Information Network (OLIN). OLIN contains all the relevant official languages references including the Act, Regulations, directives and circulars, as well as reports and statistics. It not only allows users to access the data required to ensure better management of the Official Languages Program in their institutions, but also to share experiences and exchange information. OLIN has made it possible to eliminate some of the paperwork that made managing official languages data unduly burdensome, and thereby has contributed significantly to improving the efficiency and effectiveness of the Program.

By March 1993, some 30 federal institutions were already connected to OLIN. The remaining institutions are expected to be on line by the end of the next fiscal year. OLIN should gradually expand to include all departments, agencies and Crown corporations.

In May 1992, the Treasury Board adopted its "Treasury Board Information Technology Standard Number 5". That standard, which is based on the new "The Canadian Keyboard Standard", approved by the Canadian Standards Association, came into effect on January 1, 1993. It will provide a means of responding to the needs of all users of keyboards and coded characters in

the federal government and will also ensure better compliance with the requirement of the Act that widely and regularly used automated systems be available to employees in either official language.

Accountability Framework

Under the *Official Languages Act*, the Treasury Board is responsible for monitoring and auditing federal institutions for their compliance with official languages policies and directives, and the Regulations. Although each institution is responsible for implementing the Official Languages Program within its own organization, the Treasury Board is responsible for coordinating and developing program evaluation mechanisms. The Annual Management Report called for under the Letters of Understanding is one such indispensable instrument. Secretariat officials maintain close contacts with federal institutions and are available to provide advice, assistance and guidance.

The Treasury Board Secretariat, after consulting departments, agencies and the unions, began a review of the official languages planning and control framework with the aim of simplifying and streamlining it in the context of Public Service 2000 and the Shared Management Agenda. The framework will place more emphasis on accountability and be more results-oriented.

While the success of the Official Languages Program depends on keeping the public and employees informed, it also depends on maintaining contacts with senior officials in federal institutions. The Shared Management Agenda, co-signed by the Secretary of the Treasury Board, is an undertaking by the deputy head of the institution to achieve a number of strategic objectives which may include official languages considerations.

In response to a request by the Treasury Board Secretariat in 1991-92, many deputy heads indicated that their leadership was essential if employees were to be able to work in the official language of their choice. Several deputy heads acknowledged that French had been used more often during their management meetings in 1992 than during the previous year.

1992-1993 Letters of Understanding

The Official Languages Letters of Understanding that departments and agencies sign with the Treasury Board are a key tool in ensuring accountability in the management of their programs. They set out how federal institutions have agreed to fulfil their obligations, as well as mutually acceptable means to measure results. Negotiation of the Letters of Understanding are progressing smoothly with 14 new letters² approved by the Treasury Board as of March 31, 1993. By the end of the fiscal year, only 15 departments and agencies had not signed an initial Letter of Understanding.

The review of the accountability framework, which began in 1991-92 in the context of Public Service 2000, will enable a number of departments and agencies to use a simplified approach when they renew their agreements. The new process is oriented more to

partnership and results than to the means used to achieve those results. The Annual Management Report, which is an integral element of the Letters of Understanding, is the key instrument for evaluating the progress made by these institutions. As a result of the review of the accountability framework, future management reports will focus on the results to be achieved in the fiscal year in question.

In 1992, in consultation with the institutions and the federal evaluation community, the Treasury Board Secretariat began developing a number of evaluation instruments, including a questionnaire and self-assessment grid for managers.

Departments and agencies which have shown that they are meeting the objectives of the Official Languages Program may be exempted from signing a Letter of Understanding. They must, however, submit a brief annual report showing why the exemption remains valid.

Agreements with Crown Corporations

As is the case with the Letters of Understanding with the departments and agencies, the agreements with the Crown corporations form the basis for establishing an official languages accountability framework.

In 1992-93, the Treasury Board approved agreements with three Crown corporations, the Canadian National Railways, the Laurentian Pilotage Authority and the Canada Ports Corporation. By the end of the fiscal year, a number of other agreements were in the final stages of negotiation. To date, some 30 Crown corporations have begun the planning process that leads to the signing of an Official Languages Agreement.

² The 14 institutions that signed Letters of Understanding are: Atlantic Canada Opportunities Agency, the Office of the Administrator of the Grain Transportation Agency, Office of the Auditor General of Canada, Canadian Wheat Board, Canada Labour Relations Board, Office of the Coordinator — Status of Women, Department of Supply and Services, Department of External Affairs and International Trade, Clerk of the Federal Court of Canada, Information Commissioner and Privacy Commissioner, National Film Board, National Parole Board, Department of the Solicitor General, and Western Economic Diversification Canada.

Audit

Under the *Official Languages Act*, the Treasury Board has the authority to monitor and audit the activities of all federal institutions, except for the Senate, the House of Commons and the Library of Parliament. During the 1992-93 fiscal year, the Treasury Board Secretariat strengthened its collaboration with departmental and agency internal auditors to ensure their involvement in the audit of official languages activities³. To this end, a study of the internal audit of official languages in institutions for which the Treasury Board is the employer was conducted in 1992-93. Thirty-three departments and agencies were involved in this project which consisted of examining the audit function with respect to official languages and making recommendations to enhance the accountability of management and the contribution of internal audit groups to auditing official languages.

Information

The success of the Official Languages Program depends on keeping employees and the general public informed. The Treasury Board Secretariat, therefore, devotes a lot of energy to this aspect of its responsibilities. During 1992-93, the Official Languages and Employment Equity Branch continued to maintain effective communications with official language minority communities, representatives of the English- and French-language media and the official languages coordinators in federal institutions across the country.

³ Following the restructuring of the Official Languages and Employment Equity Branch in 1992-93, the Evaluation and Information Management Division has been dismantled and its audit and evaluation responsibilities have been centralized in the Administrative Policy Branch of the Treasury Board Secretariat.

Keeping the Public Informed

To better serve the public and ensure that the Official Languages Program is meeting the needs of Canadians, the Treasury Board Secretariat regularly holds information and consultation sessions with official language minority communities. It also takes part in the annual meetings of provincial, territorial and national associations of these communities. Meetings were also held to foster communications between official language minority associations and federal institutions, in locations that included Manitoba, the Yukon and the Northwest Territories.

Following publication of the final version of the Regulations on service to the public in both official languages, special information sessions were held in all regions for members of the official language minority communities and federal employees.

Keeping Employees Informed

In 1992-93, the staff of the Official Languages and Employment Equity Branch continued to work closely with federal institutions that provide services to the public in the regions. Meetings were organized with the official languages coordinators and managers in Halifax, Quebec City, Montreal, Toronto, Sudbury, Winnipeg, Saskatoon, Edmonton and Vancouver.

The Treasury Board Secretariat organized two major theme days for the persons responsible for the Official Languages Programs in federal institutions. The first session, held in June 1992 and attended by 140 people, focused on the active offer of service to the public in both official languages. Participants suggested that mini-seminars be held in the regions so that front-line employees could have direct access to the information. The second theme day, held in November, was devoted to language of work and attracted some 200 participants who had an opportunity to

discuss the draft language of work policies and the concept of work environments conducive to using both official languages.

The "Orientation to Official Languages" course introduced in 1991-92 provides a general overview of the functioning and foundations of the Program. It continued to be very popular with participants who found that it met their information needs. In 1992-93, 10 courses were given across the country in English or French, or in a bilingual format in the National Capital Region and Halifax. Two special courses were organized in a bilingual format for National Defence employees. Given its success, "Orientation to Official Languages" is now a part of the regular training program of the Public Service Commission.

Support programs

Language Training

Second-language training remains an important support measure for the Official Languages Program. In 1992-93, departments and agencies continued to offer their employees language training appropriate to their needs. To this end, some 2.1 million hours of training were provided. In an effort to improve the effectiveness of the language training program, the Treasury Board Secretariat in cooperation with the Public Service Commission, the main supplier of language training, will continue to evaluate the program.

In 1992, as part of its efforts toward increased efficiency and streamlining of the process, the Treasury Board Secretariat delegated responsibility for evaluating private sector language training suppliers to the departments. Through the Official Languages Information Network (OLIN), official languages program managers in the

various institutions are able to exchange information on the quality of training provided by the language training suppliers, specifically on the specialization of the suppliers and their particular skills. OLIN also provides access to the inventory of suppliers managed by the Department of Supply and Services.

Translation

Like language training, translation is a principal support mechanism of the Official Languages Program. The system of "envelopes of words" that has been used for the past several years is based on annual forecasts of translation requirements of each institution. The Treasury Board Secretariat continued to work with the Translation Bureau and federal institutions to ensure that the services provided enable the institutions to meet their obligations under the *Official Languages Act* and pursuant Regulations. During the fiscal year ending March 31, 1993, the Translation Bureau translated 258 million words compared to 252 million in the previous year.

The Department of the Secretary of State conducted an evaluation of the translation program in 1992-93 in order to increase program efficiency.

In light of this evaluation, the Treasury Board Secretariat agreed in February 1993 to make the Translation Bureau a Special Operating Agency in order to cut costs and increase efficiency. At the same time and in keeping with the new accountability framework, the Secretariat made the use of Translation Bureau services optional as of April 1, 1995. This will result in the increased accountability of departments and agencies in the area of translation since they will have more flexibility and latitude in their choice of translation services.

Bilingualism Bonus

As of March 31, 1993, 61,665 employees were being paid the \$800 a year bilingualism bonus. The Secretariat confirmed the continued eligibility for the bonus of 8,888 employees who passed a language test during the year. The success rate was 98 per cent, a slight increase over the previous year when the success rate was 97.8 per cent. Employees who failed the test had the bonus withdrawn until they regained the proficiency level required. The total cost of the bonus paid to employees of departments and agencies for which Treasury Board is the employer was \$48.6 million in 1992-93. Members of the Executive Group and some other groups are ineligible for the bilingualism bonus.

Assistance to Crown Corporations

Under the provisions of the *Official Languages Act*, the Treasury Board was authorized to provide financial assistance for a four-year period to assist Crown corporations implement the provisions of the Act that relate to language of work. This program was introduced in 1989 and ended on March 31, 1993. Some \$18 million were set aside for the program and close to \$8.1 million were claimed by Crown Corporations. The review of the Agreements proposed by the Crown corporations provided a good opportunity for the Treasury Board Secretariat to discuss the types of projects eligible for the funding program and to assist the corporations in developing such proposals. One project that received funding was a second-language test, developed and validated during the previous fiscal year, which is now being used by a number of Crown corporations.

Cost of the Program

In 1992-93, \$296.5 million was spent on the Official Languages Program within federal departments, agencies, Crown corporations, parliamentary institutions and

the Armed Forces compared with \$305.3 million in 1991-92 (Table 24). Combined with the reductions made in 1991-92, the cost of the Program has declined by more than 11 per cent in two years. The lower costs in 1992-93 can be attributed largely to a reduction of almost \$7 million in translation costs partly owing to the budget cutbacks in the Translation Bureau. Language training costs also fell by \$1.4 million although an additional 200,000 hours of training were provided. The cost of the bilingualism bonus rose slightly, from \$49.8 million in 1991-92 to \$50.1 million, likely and in part due to the implementation of the new Regulations. Contributions under the four-year financial assistance program to Crown corporations, which ended on March 31, 1993, decreased by \$800,000. The total cost of administering the Program remained constant at \$56.5 million.

Table 25 shows the breakdown of costs of the various components of the Official Languages Program in federal institutions in 1992-93.

Advisory Committees

The Senior Committee on Official Languages, the Departmental Advisory Committee and the Crown Corporations Advisory Committee support the Treasury Board in its role as coordinator of the Official Languages Program.

The **Senior Committee on Official Languages**, composed of assistant deputy ministers, met during the year primarily to discuss the draft language of work policy, the Regulations and evaluation of the Program.

The **Departmental Advisory Committee**, composed of representatives from 10 federal institutions, met every two months to discuss implementation of the Official Languages program. Key issues on the agenda included implementation of the

Regulations on service to the public, especially the directives on assessment of demand for service and the definition of the concept of restricted clientele, the draft of the official languages volume of the *Treasury Board Manual*, and the impact of the new *Public Service Reform Act* (C-26). Ad hoc committees were struck to look in greater detail at issues related to the operational aspects of implementing the provisions of the Regulations.

The Crown Corporations Advisory Committee is composed of a dozen representatives of Crown corporations, but at least as many more representatives of other corporations, which are not directly represented, participate in the meetings regularly. In 1992-93, the key issues that the Committee considered were the implementation of the Regulations on service to the public, the Crown corporations financial assistance program and the revised official languages policies. A special subcommittee was formed to oversee a project to develop a model questionnaire on language of work. This questionnaire, which is intended for employees, should assist the Crown corporations to determine the extent to which they are fulfilling their obligation to create work environments conducive to using both official languages in the designated bilingual regions. After the questionnaire has been validated, departments and agencies could also use it for the same purpose.

Publications

In 1992-93, the Treasury Board Secretariat distributed an updated version of its successful video, *Now we're talking/Parlons-en*, which provides an explanation of the Regulations, their structure and their relationship to the *Official Languages Act*.

In July 1992, the Secretariat published an annotated version of the *Official Languages Act* intended for employees responsible for implementing the Act. The document is an important reference for making it easier to understand the Act while clarifying some of its sections. Some of the Secretariat's other new publications include a brochure on the active offer of services in both official languages entitled *Service to the Public — Getting on Board/Le service au public, moi j'embarque*, and a brochure on participating in bilingual meetings entitled *You have the floor — Using both official languages in meetings/Prendre la parole, des réunions dans les deux langues officielles*.

To meet employee demand, the Official Languages and Employment Equity Branch reprinted a number of its official languages brochures including *A Knack for Service/Servir avec brio*, *Reminder — Active Offer of Services in Both Official Languages/Aide-mémoire sur l'offre active de services dans les deux langues officielles* and *Chairing Meetings/La présidence des réunions*.

Chapter 3

The Situation in Federal Institutions

This third part of the annual report provides an overview of the status of the Official Languages Program in terms of service to the public, language of work and equitable participation in federal institutions. More detailed information on each of these three components is found in the tables in the Appendix.

The Treasury Board plays a crucial role in managing the Official Languages Program. In keeping with its monitoring responsibilities, it oversees the application of the various provisions of the Official Languages Regulations on service to the public and ensures that the overall management of the program meets both the needs of the public and those of the federal institutions, while recognizing the constraints within which the latter must work in carrying out their day-to-day activities. The Treasury Board also ensures that federal institutions fulfil their obligations relating to language of work and the equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians in federal institutions.

The Treasury Board uses a variety of tools, parameters and evaluation mechanisms to carry out its monitoring mission. The Letters of Understanding and Agreements are examples of these mechanisms. Consultations with federal institutions and official language communities and the analysis of statistical data are other means the Board uses to evaluate the effectiveness of official languages programs and to ensure that federal institutions are complying with legislative provisions and official languages policies and directives.

Trends in 1992-93

The Official Languages Program continued to move forward in 1992-93 building on the progress made in its implementation in the last few years. With the collaboration and support of the Treasury Board Secretariat,

federal institutions continued to prepare for the gradual coming into effect of the applicable provisions of the Regulations and began serving the public in a manner consistent with their obligations under the legislation (see Chapters 1 and 2).

Bilingual positions again increased in number, even though the proportion of these positions to the total number of positions remained virtually the same compared to 1992 (Table 1). In addition, the number and proportion of employees with superior proficiency in the other official language continued to rise.

As for the language of work, the proportion of Public Service supervisors who met the language requirements of their positions continued to increase and their number even rose more than twice as much as the total number of supervisory positions designated as bilingual.

The participation of English-speaking and French-speaking Canadians in federal institutions remained stable and equitable overall, if the mandate and location of the offices of these institutions and the needs of the public are taken into consideration.

Service to the Public

Overall, the capacity of the Public Service to provide its services to the public in both official languages has continued to grow and improve. Between 1989 and 1992, this capacity rose by almost 12 per cent. Since 1991-92, it has increased in both absolute and relative terms. Almost 89 per cent of incumbents of bilingual positions met the language requirements of their positions (Table 6). This improvement is all the more impressive, given the level of linguistic proficiency required in these positions. In 1993, 18 per cent of positions that serve the public directly required the highest level of language proficiency, compared to 16 per cent in 1992 and 9 per cent in 1984 (Table 7).

Crown corporations have concentrated their efforts on implementing the Regulations by identifying their various clienteles and ensuring that the offices which are required under the Regulations to provide an adequate level of service in both official languages do so. Line managers have, as a result, been made more sensitive to their official languages responsibilities.

Language of Work

Progress continued to be made in language of work in 1992-93. The percentage of incumbents who are required to provide services to other Public Service employees and who met the language requirements of their positions rose two points to 87 per cent, changing the trend for the first time in three years of a single percentage point increase. It is also the first time that the levels reached in 1984, the year in which the linguistic requirements were upgraded, have been surpassed. The proportion of positions requiring a superior level of second-language proficiency also rose by one per cent between 1992 and 1993 to 13 per cent and the number of these positions more than doubled since 1984 (Table 9). As was mentioned earlier, comparable progress has also been achieved in terms of supervisory positions (Tables 10 and 11). The Treasury Board plans to continue focusing on this important component of the program and to encourage in particular leadership from senior management and supervisors given that the Act recognizes the importance of their role in the creation of work environments conducive to the use of both official languages.

In 1992-93, Crown corporations, like departments and agencies, put more emphasis on service to the public than on language of work following the implementation of some of the provisions of the Regulations. Nevertheless, they made some significant

gains with regard to language of work in several key areas. A good number of managers in Crown corporations received the language training required to be able to communicate with their subordinates in the official language of their choice. Moreover, thanks in part to the financial assistance program, Crown corporations translated several work instruments and ensured that most automated information systems reflected the equality of status of both official languages. Finally, they are developing a questionnaire on the use of the official languages at work which will permit them to determine the degree to which they meet their obligations in this regard and allow them to make improvements, if needed.

Participation

As was mentioned earlier, the global participation of English-speaking and French-speaking Canadians in federal institutions has remained stable and equitable. Participation rates in the Public Service (Table 12) and in federal institutions as a whole (Table 21) have remained unchanged since 1984. However, there has been a slight improvement in the participation of French-speaking members in the Royal Canadian Mounted Police in the National Capital Region and in the Atlantic provinces (excluding New Brunswick), and in the participation of English-speaking members in Quebec (Table 18).

Participation in Crown corporations has remained stable with gains made in some areas being offset by losses in others, both in the participation by region and by occupational category. In terms of equitable participation, some weaknesses still persist. However, federal institutions have been made aware of them and have taken corrective measures. While the overall situation is satisfactory, progress is still required in some areas, such as Anglophone

participation in some departments in Quebec (Table 13). The Treasury Board will continue to remind federal institutions of the importance of their commitment to equitable participation and taking measures to ensure equal opportunities for employment and advancement for members of both linguistic groups.

Evaluation Instruments

While the President of the Treasury Board is required to report to Parliament on the application of Parts IV, V and VI of the *Official Languages Act*, the parts on service to the public, language of work and equitable participation respectively, each federal institution is responsible for implementing these Parts within its sector of activities and to report on the status of implementation annually.

To increase the effectiveness of the Program and obtain as accurate an idea as possible of the status of official languages in federal institutions, the Official Languages and Employment Equity Branch assesses the delivery of services to the public in both official languages, language of work and equitable participation. In order to do so, the Branch uses a number of evaluation instruments, description of which follows:

- the Official Languages Information System (OLIS) which uses the data provided by each institution to develop a relatively accurate quantitative picture of the status of official languages in federal institutions as a whole;
- the Annual Management Reports called for in the Letters of Understanding with federal departments and in the Agreements with the Crown corporations signed with the Treasury Board; these reports indicate the progress made by federal institutions during the year as well as the measures that they have taken under the Letters of Understanding and Agreements. On the basis of these reports complemented by those of the Public Service Commission, the Office of the Commissioner of Official Languages and the results of special studies carried out from time to time, the Treasury Board can determine the extent to which each institution is complying with the Act and Regulations and has fulfilled its commitments;
- consultation with senior officials and the people responsible for official languages in federal institutions is another important evaluation mechanism. It not only makes it easier to evaluate the Regulations and policies, but also provides an opportunity to improve program management. In 1992-93, the introduction of the Official Languages Information Network (OLIN) enhanced the effectiveness of the consultative process.

Statistical Annex

The following pages contain a series of tables that provide a quantitative overview of the situation in federal institutions as well as a description of the data and their sources.

Some notes and definitions appear at the end of this section to make it easier to understand the tables.

Statistical Tables

Public Service

1. Language Requirements of Positions
2. Bilingual Positions and Pool of Bilingual Employees
3. Language Requirements of Positions by Region
4. Bilingual Positions: Linguistic Status of Incumbents
5. Bilingual Positions: Second-Language Level Requirements
6. Service to the Public: Bilingual Positions — Linguistic Status of Incumbents
7. Service to the Public: Bilingual Positions — Second-Language Level Requirements
8. Internal Services: Bilingual Positions — Linguistic Status of Incumbents
9. Internal Services: Bilingual Positions — Second-Language Level Requirements
10. Supervision: Bilingual Positions — Linguistic Status of Incumbents
11. Supervision: Bilingual Positions — Second-Language Level Requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones

13. Participation by Region

14. Participation by Occupational Category

Crown Corporations

15. Participation by Region of Anglophones and Francophones
16. Participation of Anglophones and Francophones by Occupational Category

Separate Employers

17. Participation of Anglophones and Francophones by Occupational Category

Royal Canadian Mounted Police

18. Participation by Region of Anglophone and Francophone Members
19. Participation by Occupational Category

National Defence

20. Participation by Region of Anglophone and Francophone Canadian Forces Personnel

Employees of All Federal Institutions

21. Participation of Anglophones and Francophones

Training and Translation

22. Language Training (All Suppliers)
23. Official Languages Translation

All Federal Institutions

24. Official Languages Program Costs
25. Official Languages Program Costs by Subject

Information Sources

Most of the data in the following tables have been drawn from the Official Languages Information System (OLIS). The data in OLIS are supplied by the federal institutions. The system has two components. The first contains data on federal institutions for which the Treasury Board is the employer — that is, the departments and agencies listed in Schedule 1, Part 1 of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA). The Canadian Armed Forces (military personnel) and the members of the Royal Canadian Mounted Police are not covered by the PSSRA. The second component of the system includes data from the Crown corporations, military staff of the Canadian Armed Forces and other federal institutions for which Treasury Board is not the employer. OLIS does not contain information on persons hired for periods of less than six months.

In general, the reference year for the data given in the statistical tables corresponds to the government's fiscal year which runs from April 1 of one calendar year to March 31 of the following calendar year. The notes accompanying each table provide clarifications on sources, dates, and the like.

Interpretation of the Data

The interpretation of data presented in the tables is subject to some qualifications. While the data give an overview of all federal institutions, it should not be considered in isolation. The impact on the data of a number of variables, such as the diversity of the mandates of each institution, the clientele served and the location of various offices, must all be considered. For example, although the participation of Francophones in Western and Northern Canada represent only two per cent of employees in this region, it does not mean that Francophones are under-represented. Their participation depends, among other

things, on the location of the offices and the public they are serving. Moreover, because of the diversity of federal government activities, it is difficult to isolate each variable and to weigh it to make it valid for all institutions.

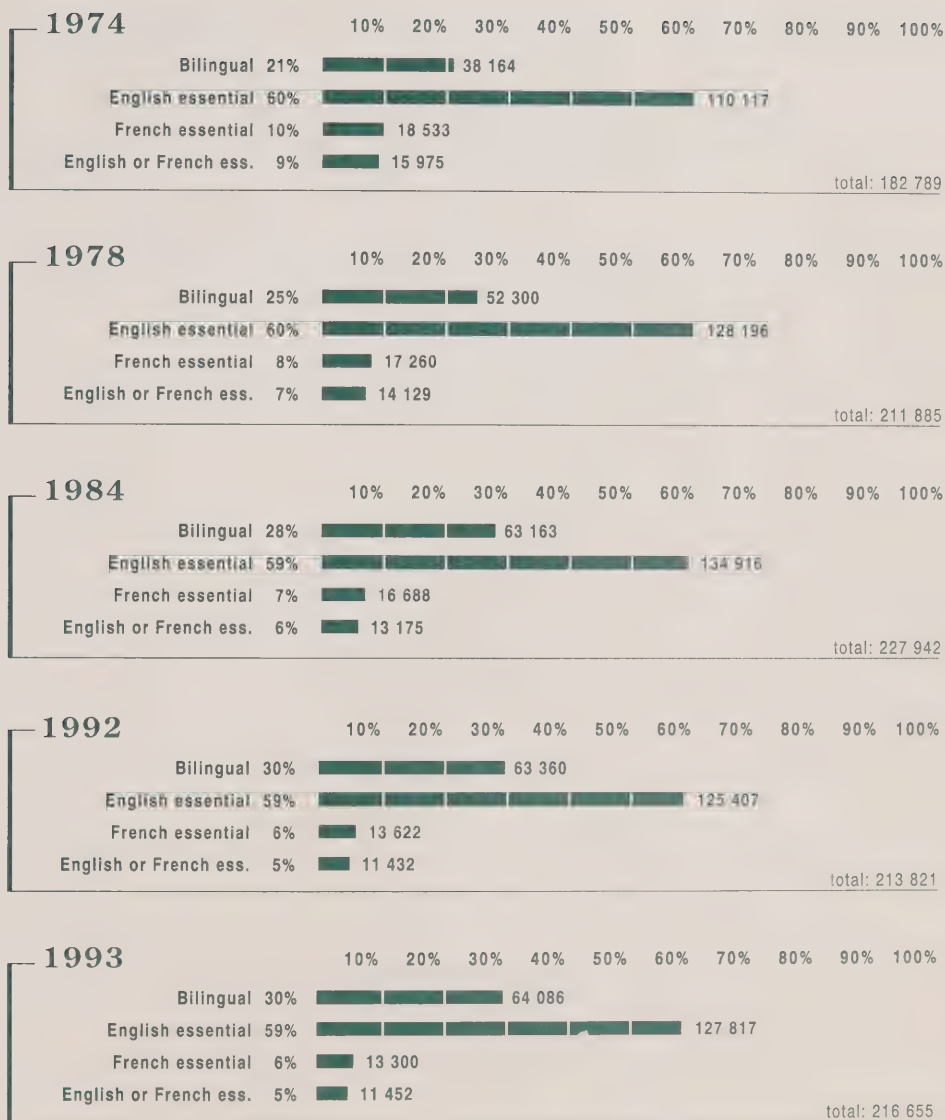
Validity of the Data

OLIS data are supplied by the departments and agencies which are also responsible for updating it. OLIS data have been modified over the years for the following reasons:

- the creation or elimination of departments and agencies;
- the transformation of certain departments into Crown corporations (such as the Canada Post Corporation);
- the change of data sources; since 1987, data on employees have been drawn from the Pay/Incumbents systems;
- changes made to the population included in the OLIS data;
- changes in language proficiency evaluation tests used by the Public Service Commission.

The Treasury Board Secretariat is constantly striving to standardize the variables in the statistical reports on official languages on the service to the public, language of work and equitable participation.

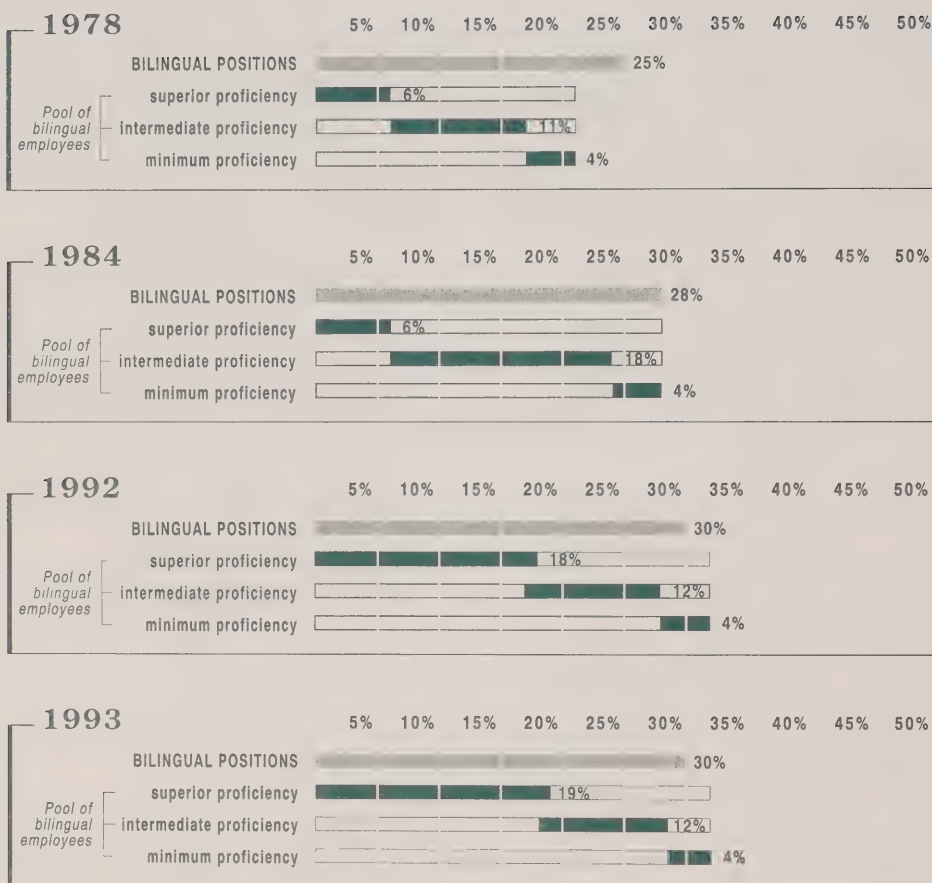
Table 1:

Language Requirements of
Positions in the Public Service

OLIS data

Table 2:

**Bilingual Positions
and Pool of Bilingual Employees
in the Public Service**

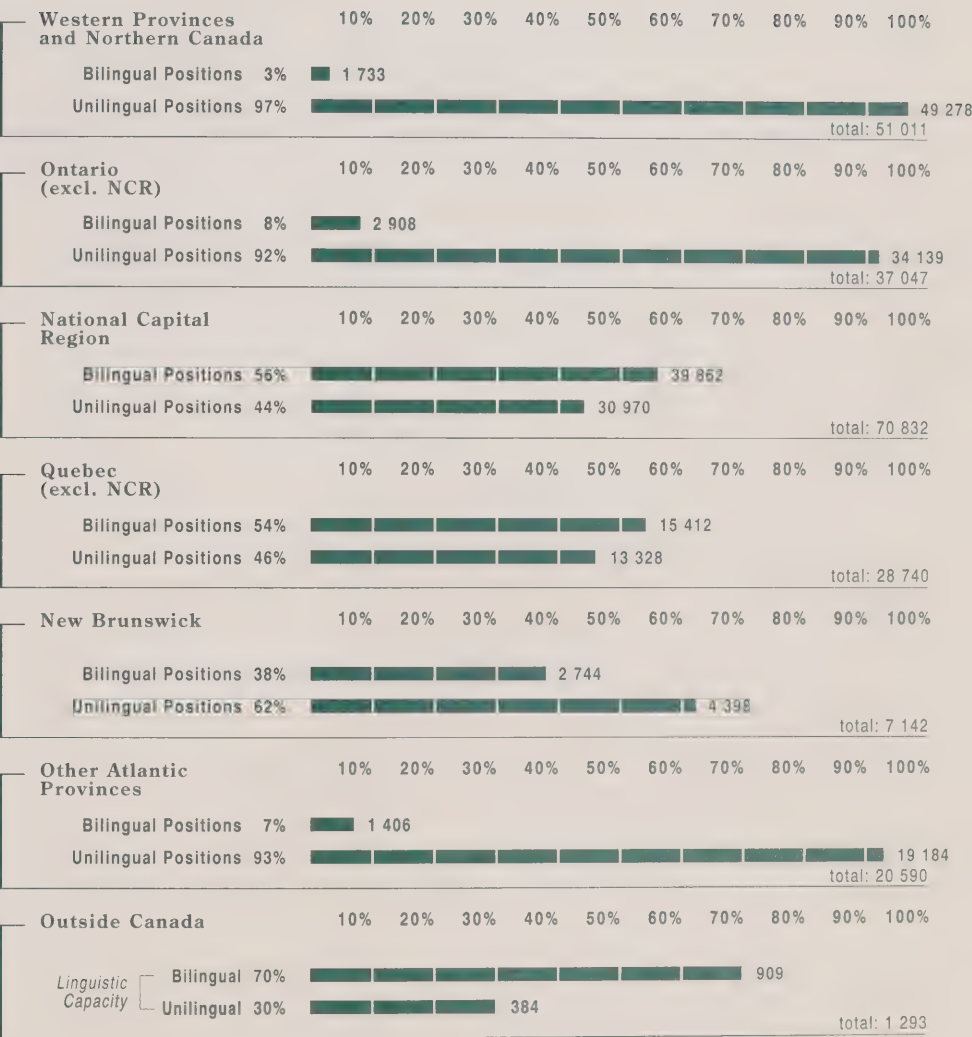


OLIS data

Table 3:

Language Requirements of
Positions in the Public Service

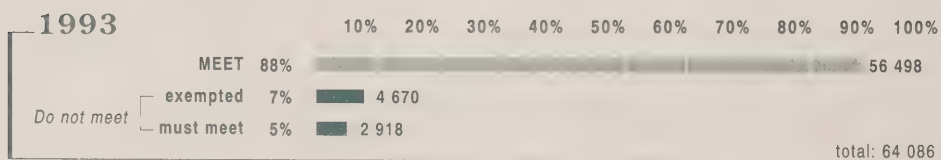
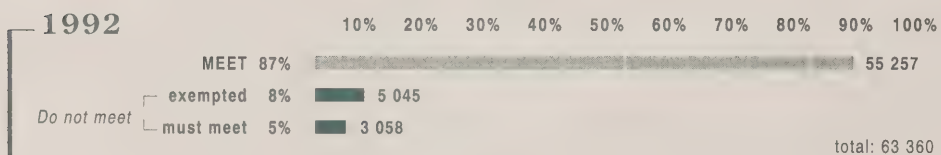
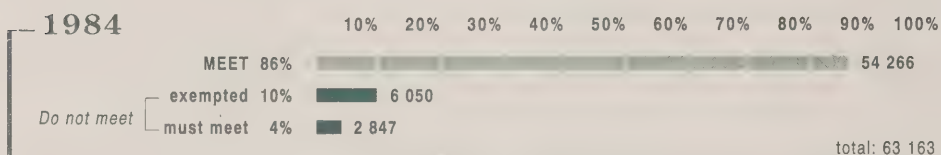
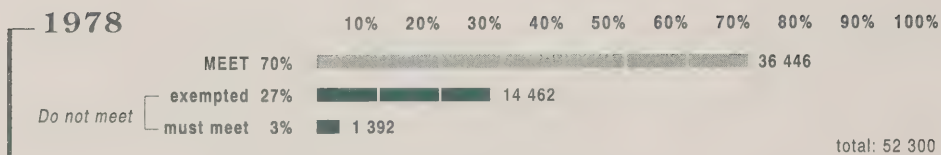
by Region
March 31, 1993



OLIS data

Table 4:**Bilingual Positions in
the Public Service**

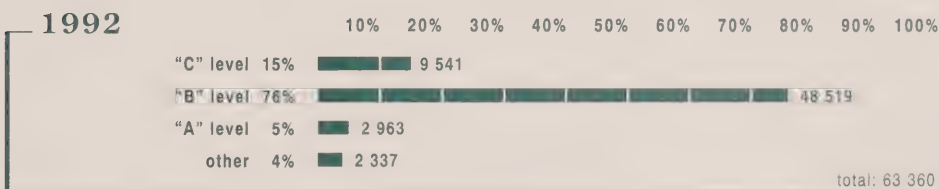
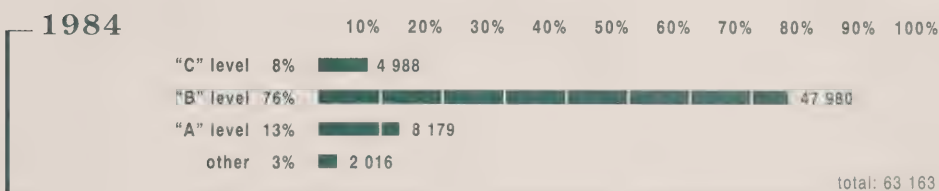
Linguistic Status of Incumbents



OLIS data

Table 5:**Bilingual Positions in
the Public Service**

Second-Language Level Requirements



OLIS data

Table 6:**Service to the Public — Public Service**

Bilingual Positions

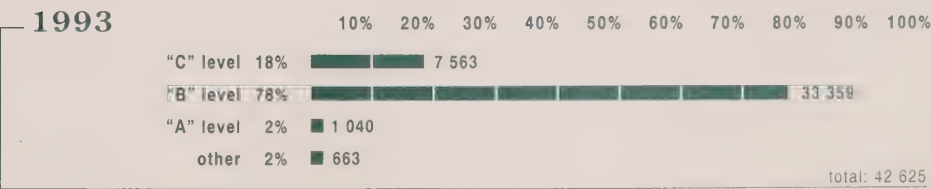
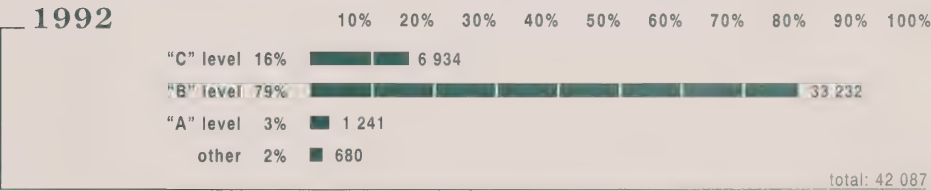
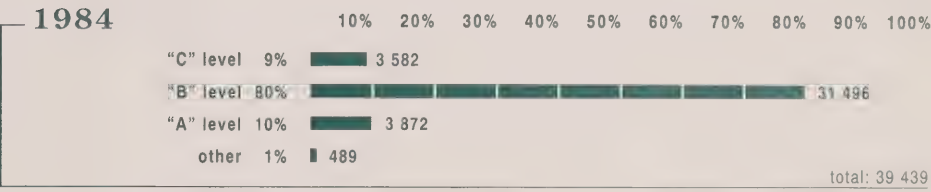
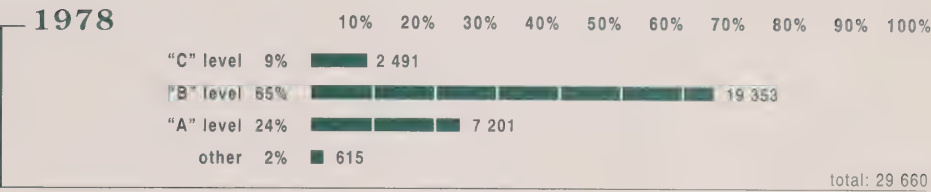
Linguistic Status of Incumbents



OLIS data

Table 7:
Service to the Public — Public Service

Bilingual Positions
Second-Language Level Requirements



OLIS data

Table 8:**Internal Services — Public Service**

Bilingual Positions

Linguistic Status of Incumbents

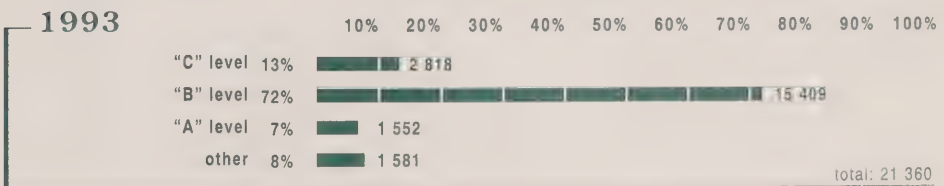
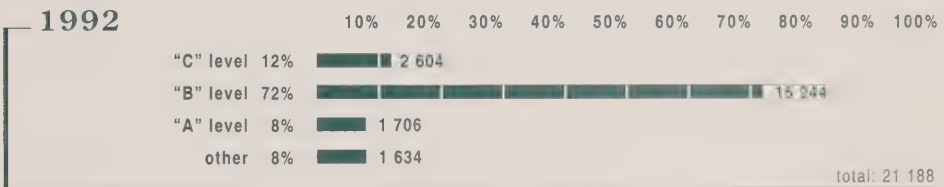
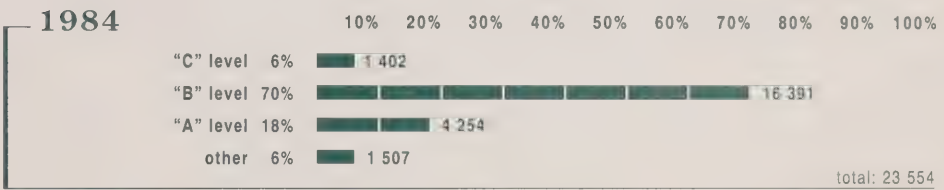
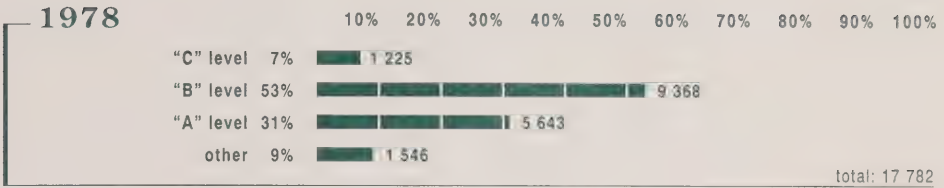


OLIS data

Table 9:**Internal Services — Public Service**

Bilingual Positions

Second-Language Level Requirements

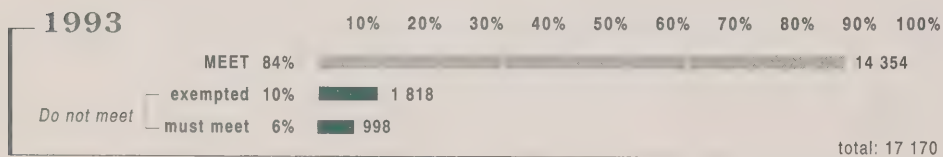
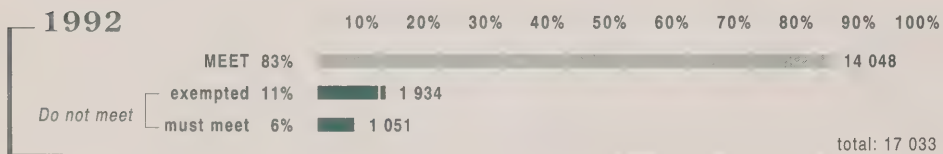
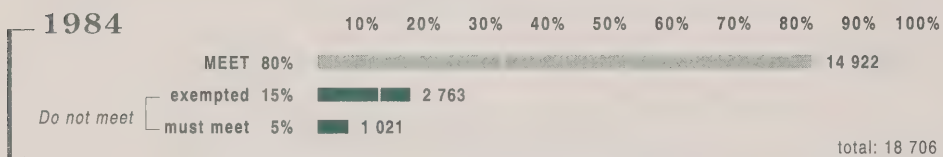
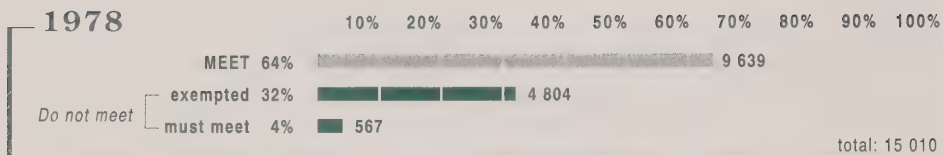


OLIS data

Table 10:**Supervision — Public Service**

Bilingual Positions

Linguistic Status of Incumbents



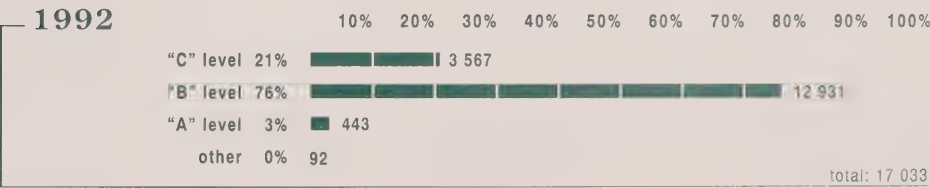
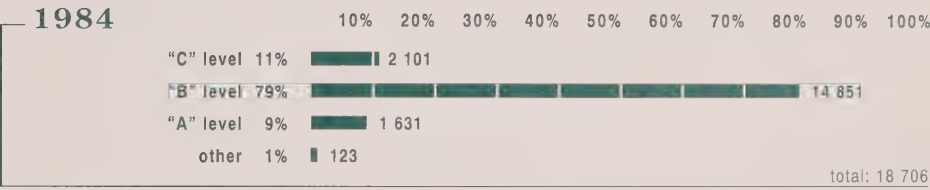
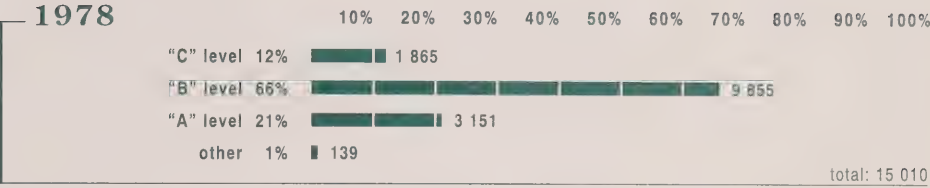
OLIS data

Table 11:

Supervision — Public Service

Bilingual Positions

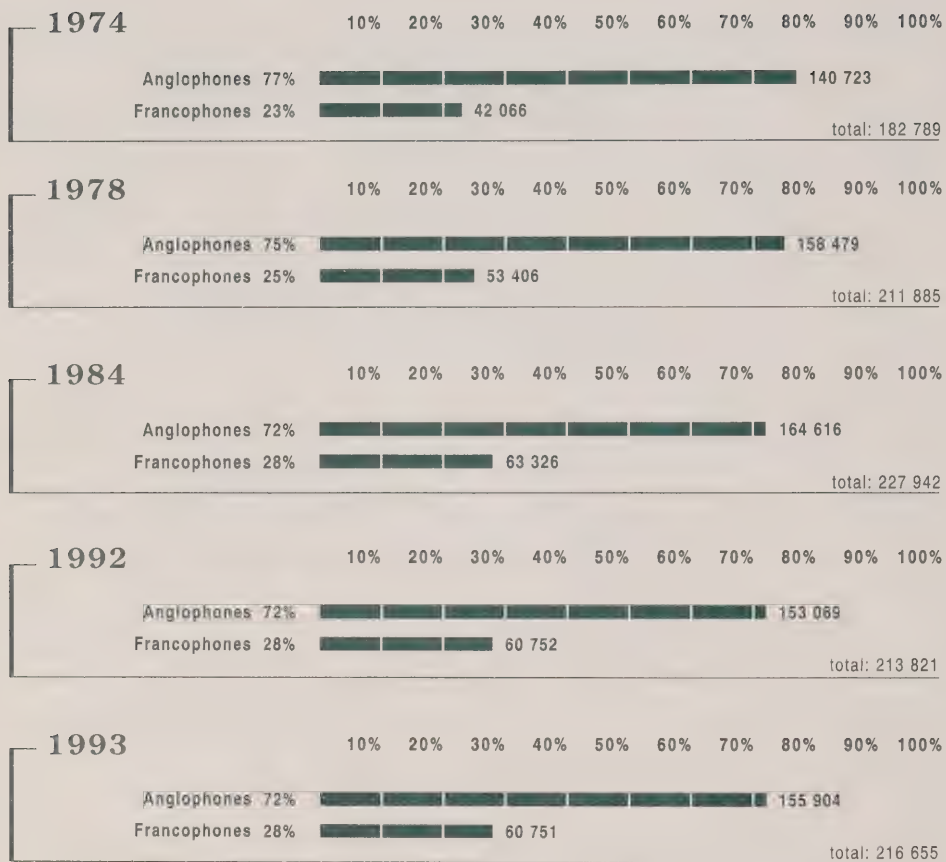
Second-Language Level Requirements



OLIS data

Table 12:

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service



OLIS data

Table 13:

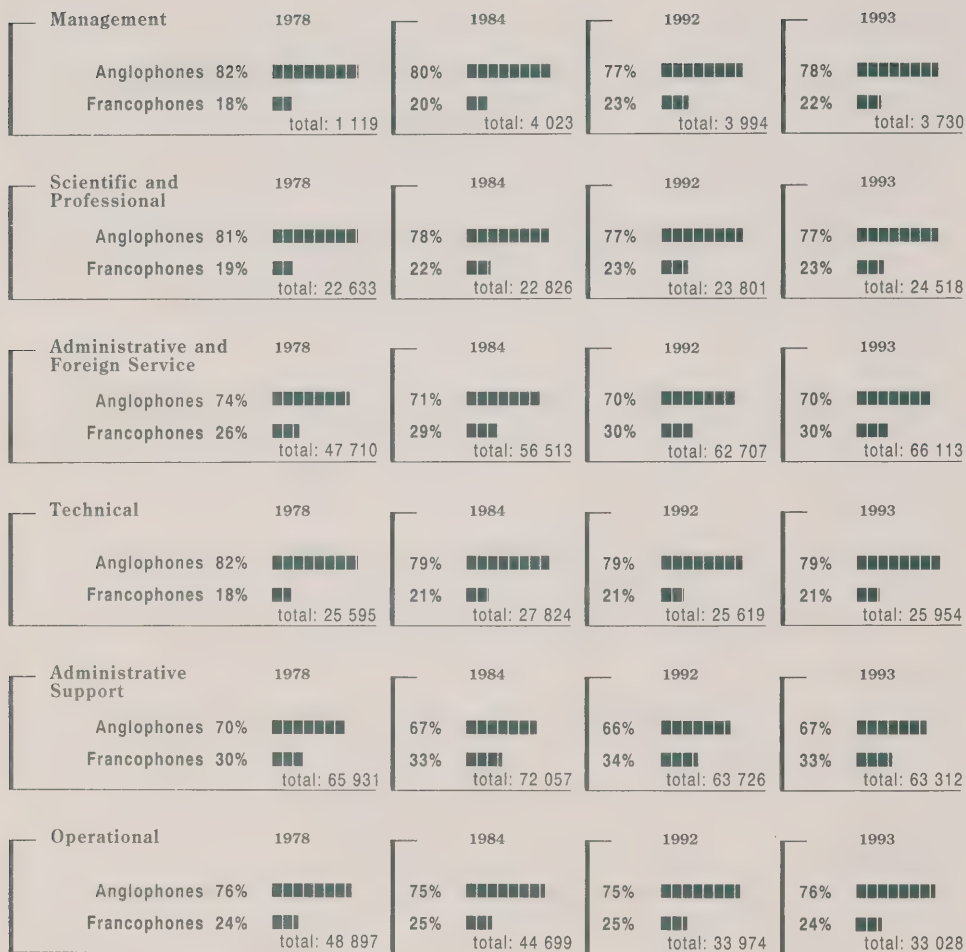
Participation by Region in the Public Service



OLIS data

Table 14:

Participation by Occupational Category in the Public Service



OLIS data

Table 15:

Participation by Region of Anglophones and Francophones in Crown Corporations

1992

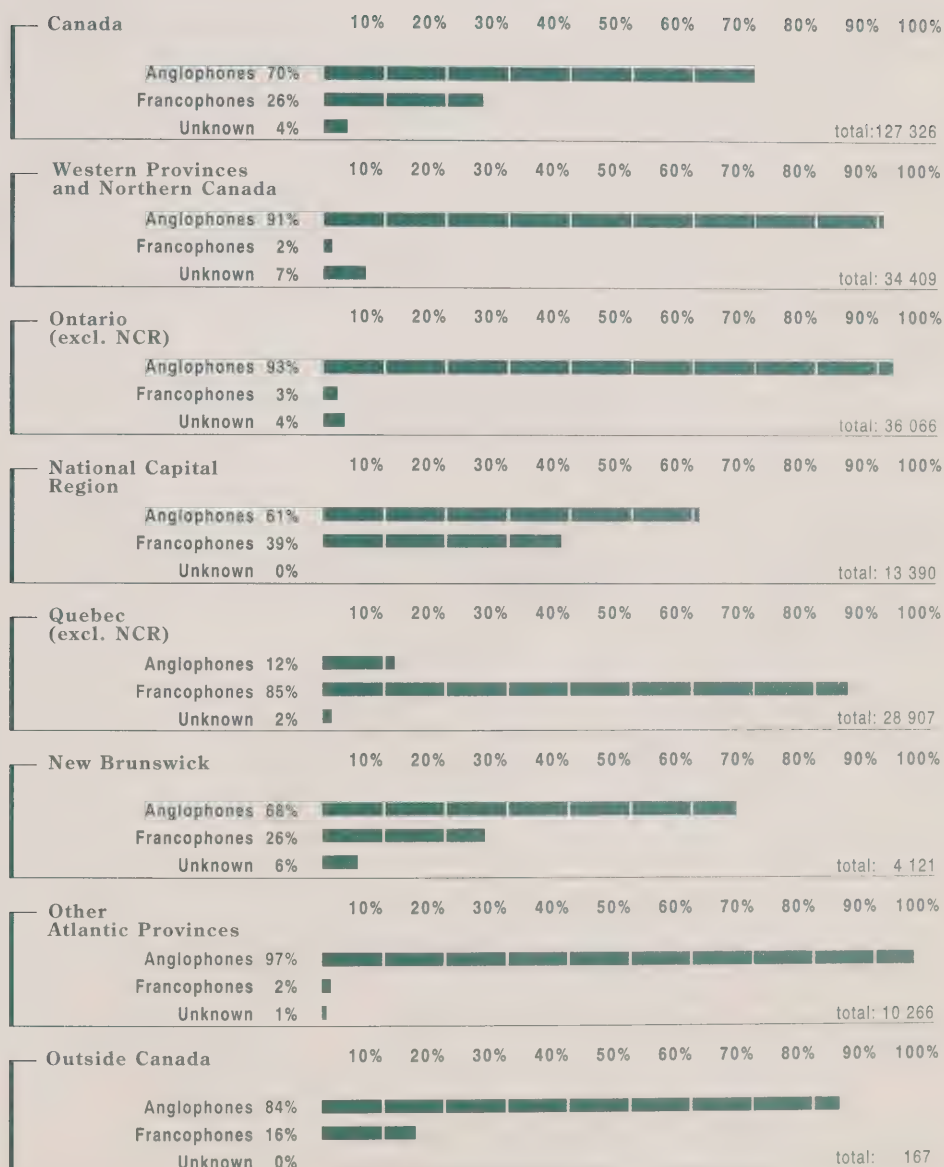


Table 16:

Participation of Anglophones and Francophones in Crown Corporations by Occupational Category

1992



OLIS II data

Table 17:

**Participation of Anglophones
and Francophones Employed
by Separate Employers
by Occupational Category**

1992



OLIS II data

Table 18:

Participation by Region of Anglophone and Francophone Members of the Royal Canadian Mounted Police

1992

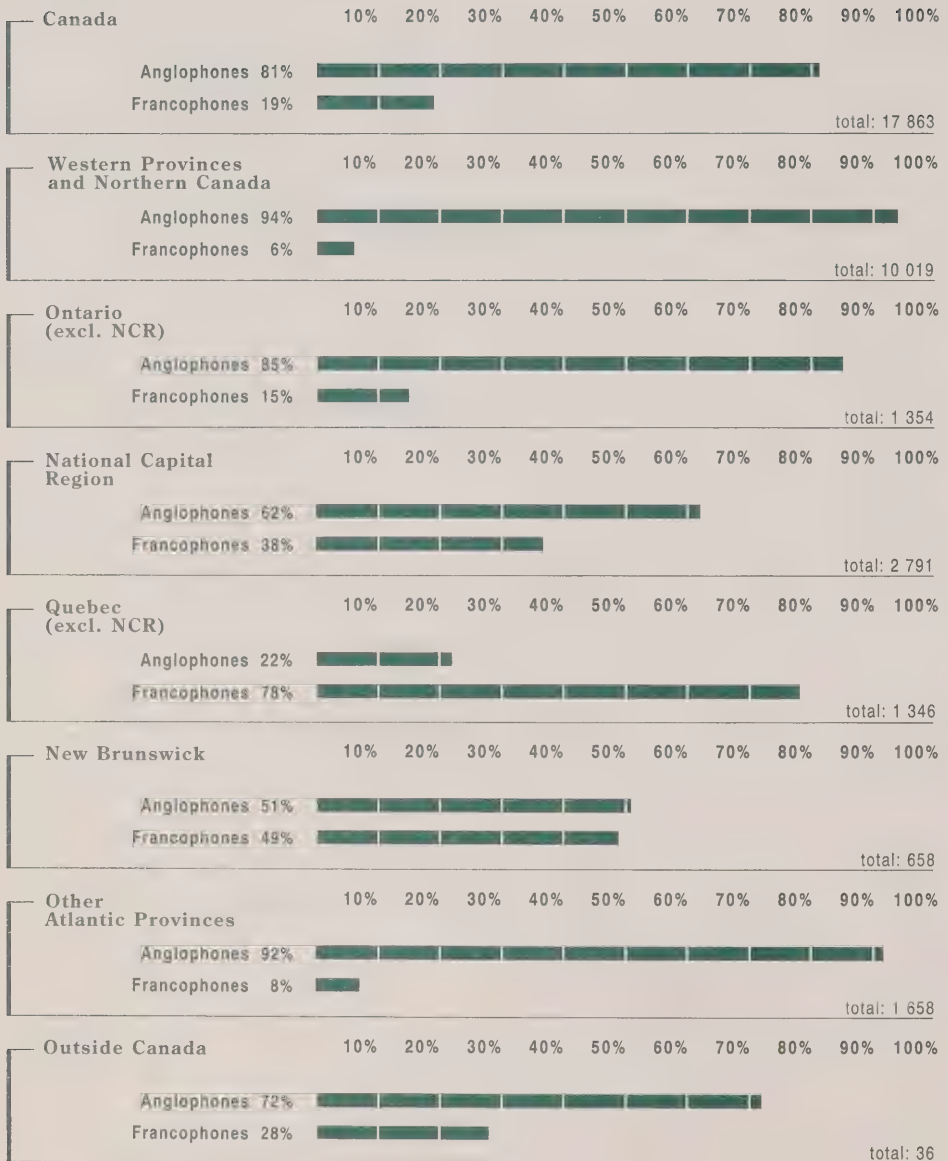
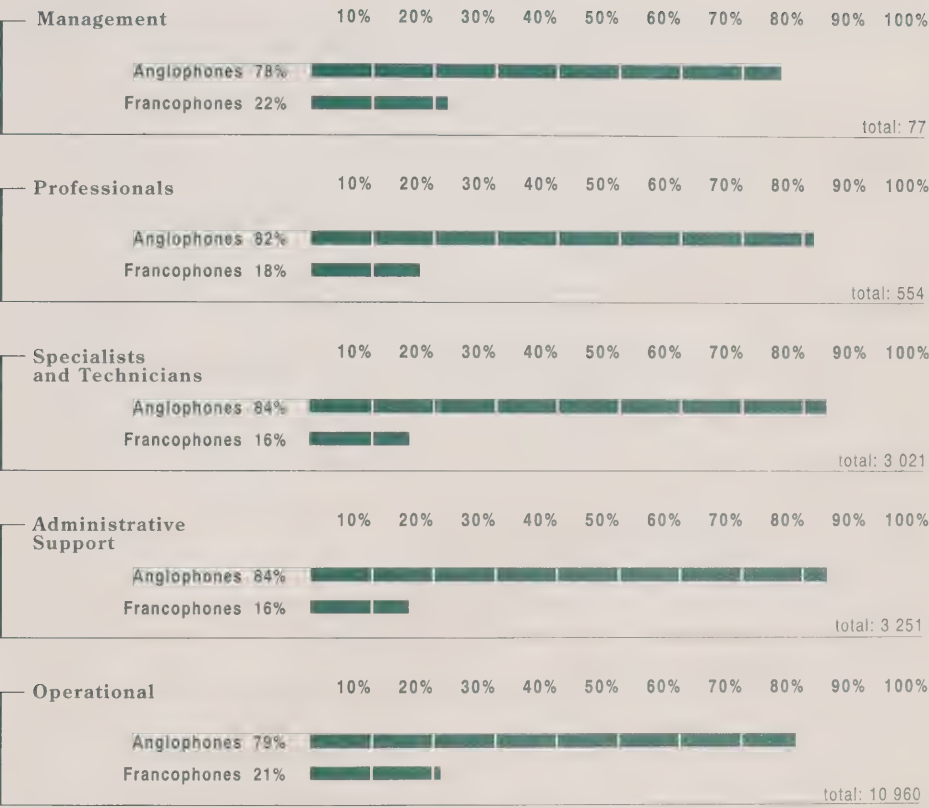


Table 19:

Participation of Members of the
Royal Canadian Mounted Police
by Occupational Category

1992



OLIS II data

Table 20:

Participation by Region of Anglophone and Francophone Canadian Forces Personnel

1992

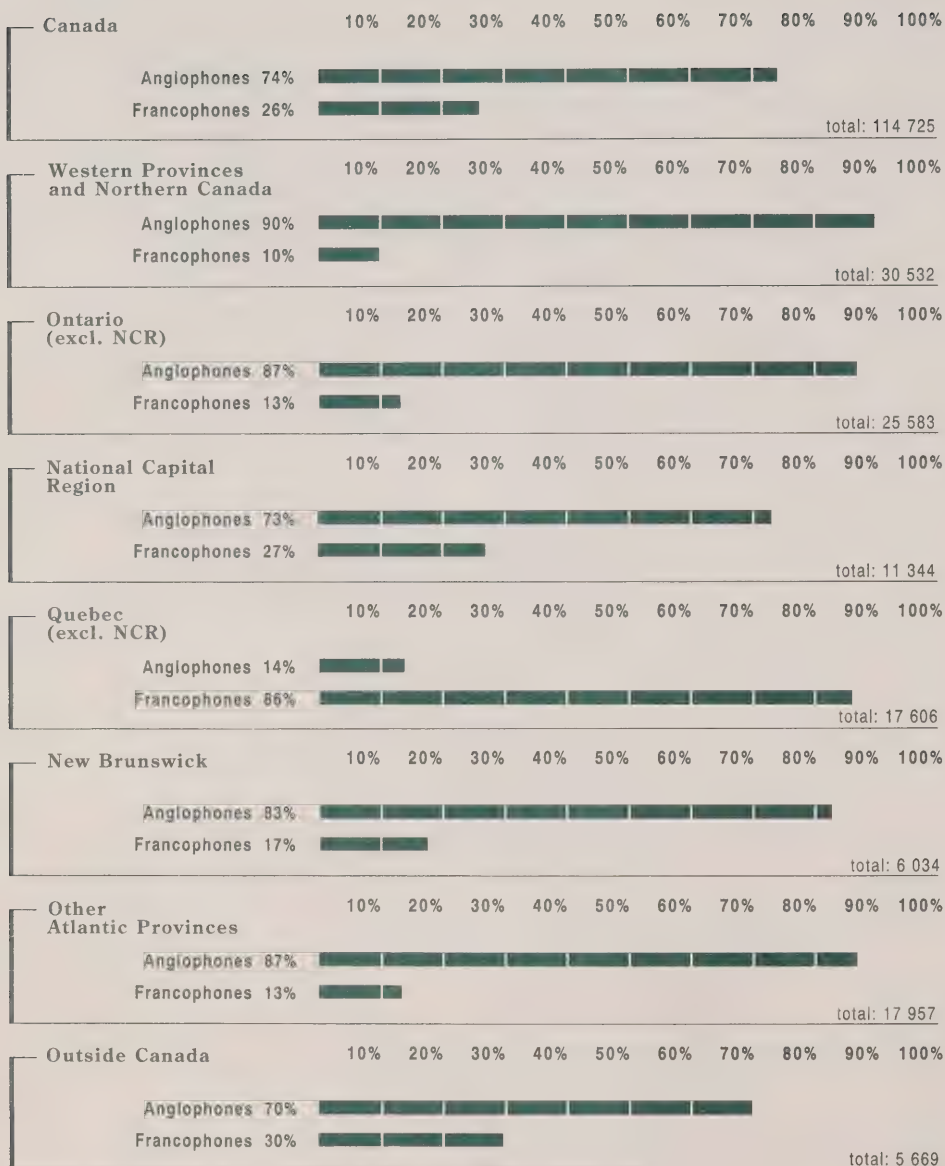


Table 21:

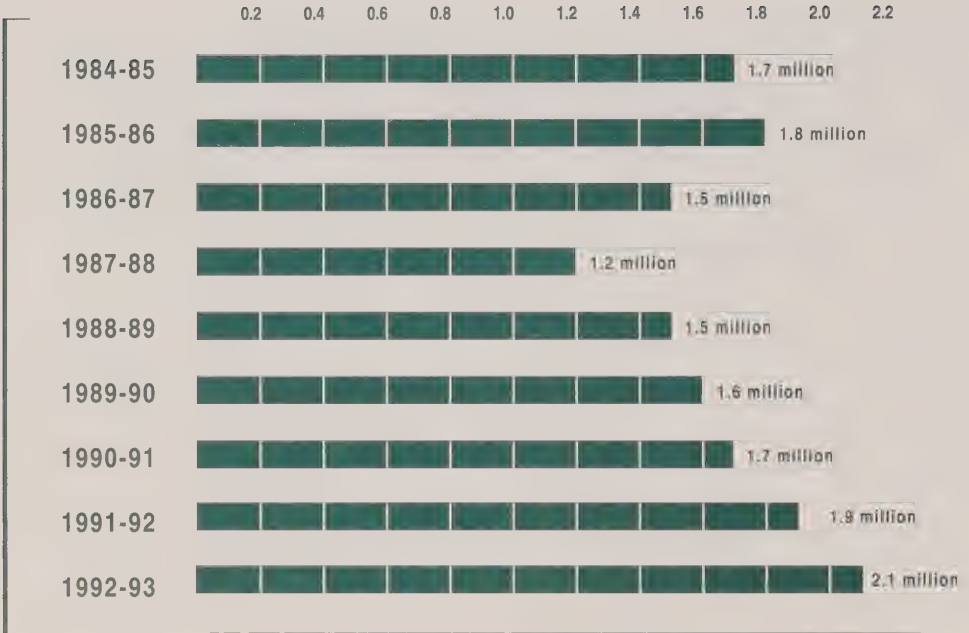
Participation of Anglophones
and Francophones Employed
in All Federal Institutions



OLIS and OLIS II data

Table 22:**Language Training (in hours)**

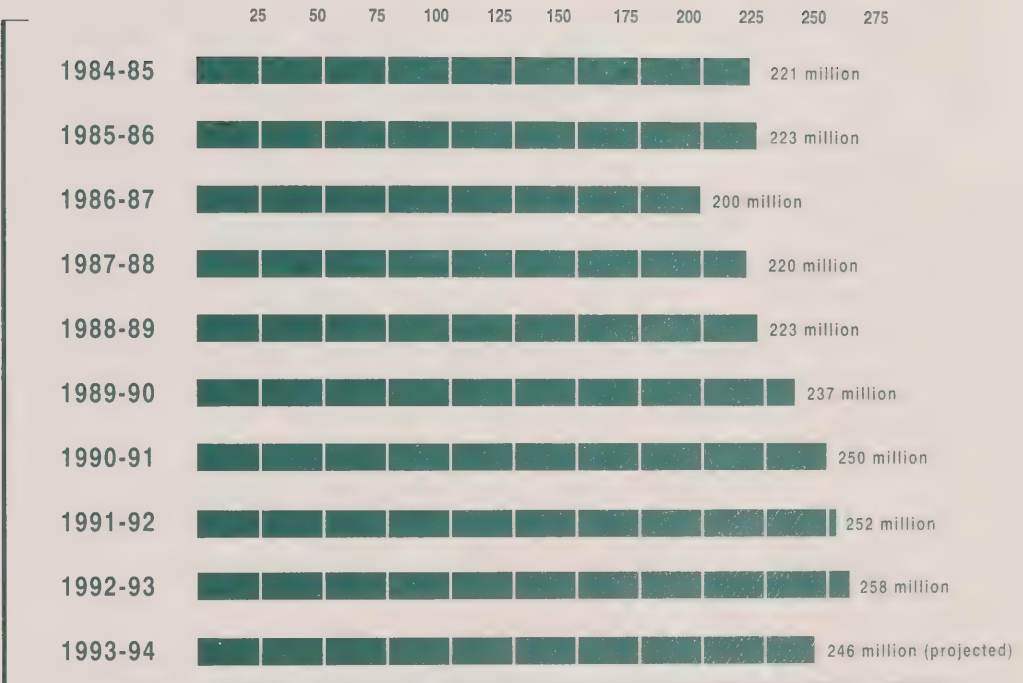
All Suppliers



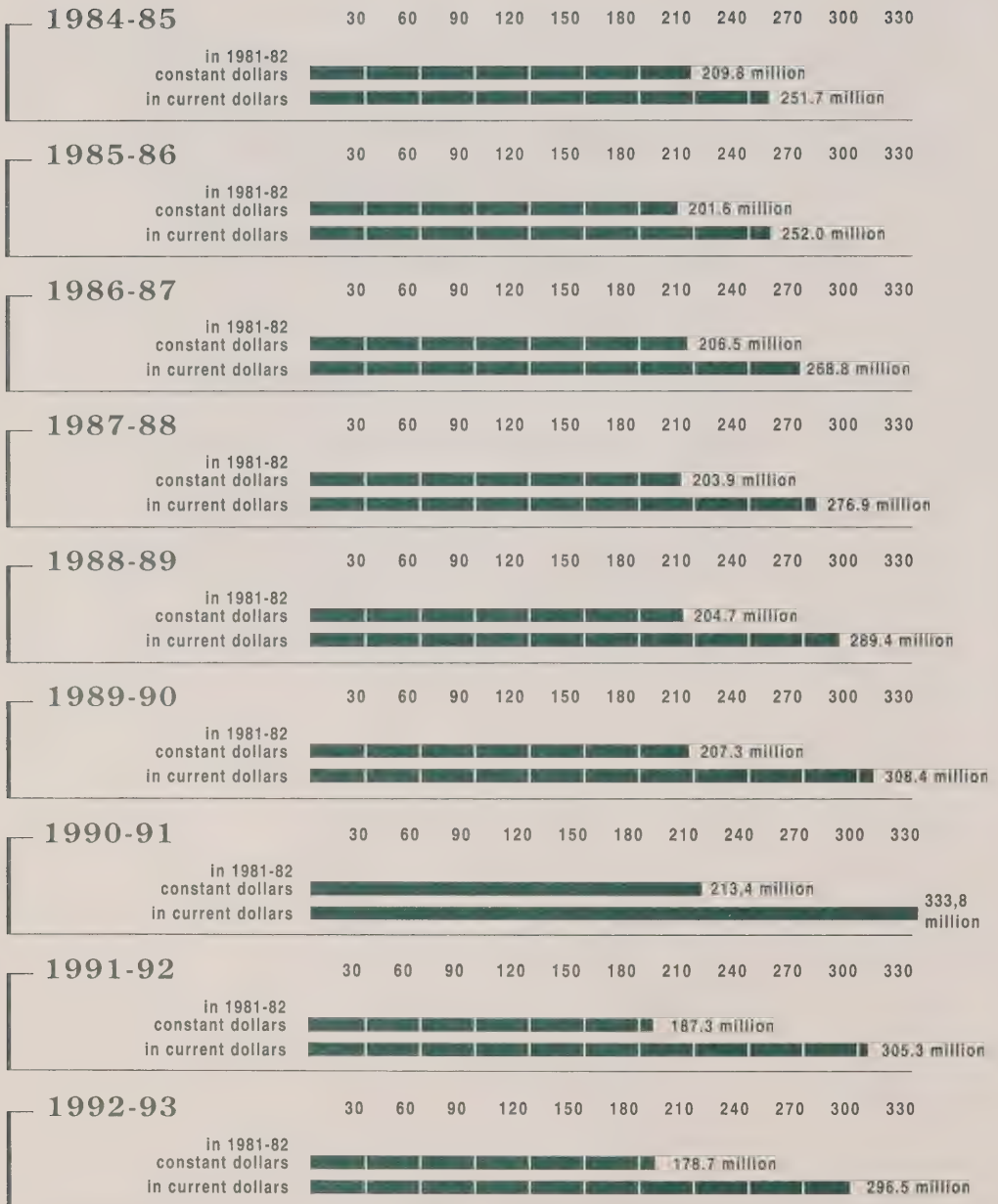
Language Training Module/Language Training System data

Table 23:**Official Languages Translation (in words)**

Departments and Agencies



Secretary of State data

Table 24:**Official Languages Program Costs
within Federal Institutions**

Treasury Board Secretariat data

Table 25:
**Official Languages Program
Costs within Federal
Institutions by Subject**

Subjects	1992-1993
	Actual Expenditures (millions \$)
Translation	
Translation Bureau (1)	91.4
Departments and Agencies	8.3
Crown Corporations, Parliamentary Institutions (2), Canadian Forces and other Departments and Agencies (3)	15.4
Total	115.1
Language Training	
Public Service Commission	28.9
Departments and Agencies (4)	14.6
Crown Corporations, Parliamentary Institutions, Canadian Forces and other Departments and Agencies (3),(4)	28.3
Total	71.8
Bilingualism Bonus	
Departments and Agencies	48.6
Other Departments and Agencies (3)	1.5
Total	50.1
Administration and Implementation (5)	
Treasury Board — OLEEB	4.8
Public Service Commission (6)	2.9
Departments and Agencies	31.7
Crown Corporations, Parliamentary Institutions, Canadian Forces and other Departments and Agencies (3)	17.1
Total	56.5
Contributions to Crown Corporations (Language of Work Assistance Program)	3.0
GRAND TOTAL	296.5

NOTES

1. Translation Bureau's costs include those of translation and interpretation of Official Languages provided to Departments and Agencies, Parliamentary Institutions and Canadian Forces, but not for multilingual and sign-language; receipts and amounts recovered have been deducted. Costs incurred by Departments and Agencies, Parliamentary Institutions, Canadian Forces and Crown Corporations are not included in the Translation Bureau's costs.
2. Includes House of Commons, Senate and Library of Parliament.
3. Includes departments and agencies listed in Schedule 1, Part 2 of the Public Service Staff Relations Act (PSSRA).
4. Includes costs of language training given or paid by federal institutions and purchased from the Public Service Commission, and private and parapublic suppliers. Included as well are travel expenses related to training and reimbursement of tuition fees.
5. Includes salaries of employees who work 50% or more of their time on the administration of the Program, and other expenses such as information services, rent, professional and special services.
6. Includes Public Service Commission costs for the application of the Official Languages Exclusion Order of the Public Service Employment Act (PSEA) and the administration of the Second Language Evaluation.

Technical notes and definitions

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the Public Service are designated as either bilingual or unilingual, depending on the specific requirements of each position and according to the following categories:

- *English-Essential*: a position in which all the duties can be performed in English.
- *French-Essential*: a position in which all the duties can be performed in French.
- *Either English- or French-Essential* ("Either/or"): a position in which all the duties can be performed either in English or in French.
- *Bilingual*: a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French.

Table 2

Bilingual positions and pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and linguistic assessment of federal employees is based on three levels of proficiency:

- Level A: minimum proficiency;
- Level B: intermediate proficiency;
- Level C: superior proficiency.

Proficiency is based on an assessment of three skills: reading, writing and oral interaction. The results shown in this table, as well as in Tables 5, 7, 9 and 11, are based on test results for oral interaction skills (understanding and speaking). Before 1990, the number of employees having a superior

second language proficiency level was underestimated because the tests only established if an employee met the language requirements of the position which was being staffed. The current test assesses the actual level attained by an employee.

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region

This table gives the breakdown of bilingual and unilingual positions by region. Figures for unilingual positions were obtained by adding the *English-Essential*, *French-Essential* and the *Either English or French Essential* categories.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of External Affairs, are identified as "*Either/or*", the language requirements have been described in terms of the linguistic proficiency of the incumbents, rather than by reference to position requirements.

Table 4

Bilingual positions in the Public Service

Table 4, along with Tables 6, 8 and 10, deal with the linguistic status of incumbents who fall into one of three categories:

1. *Meet* the language requirements of their positions;
2. Are exempted from meeting the language requirements of their positions. Government policy allows that, under specific circumstances, an employee may:
 - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis, i.e., without having to meet the language requirements of the position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a

disability preventing them from learning a second language, and employees affected by a reorganization, transfer or lay-off;

- remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of the position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions where the language requirements have been raised;

3. *Must* meet the language requirements of their positions, in accordance with the Exclusion Order on Official Languages under the *Public Service Employment Act*, which grants employees a period of time to acquire the language proficiency required for their positions.

The number of exemptions has declined steadily, falling from 27 per cent in 1978 to 10 per cent in 1984 and 7 per cent in 1993. The number of employees who meet the requirements of their positions has risen from 70 per cent in 1974 to 88 per cent in 1993.

Table 5

Bilingual positions in the Public Service

As was mentioned in the notes for Table 2, bilingual positions are identified according to three levels of second-language proficiency.

The “Other” category refers to positions requiring code “P” or not requiring any second-language oral interaction skills. Code “P” is used for a specialized proficiency in one or both official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers, translators).

Table 6

Service to the Public — Public Service

While Table 4 covers all positions in the federal Public Service, Table 6 focuses on the linguistic status of incumbents in positions where there is a requirement for service to the public in both official languages. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 7

Service to the public — Public Service

Table 7 indicates the level of proficiency required in the second language for bilingual service to the public positions.

Table 8

Internal services — Public Service

Table 8 shows the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing internal services, i.e. positions where there is a requirement to provide personal (e.g. pay) or central services (e.g. libraries) in both official languages in the designated bilingual regions for the purposes of language of work as set out in the *Official Languages Act*. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 9

Internal services — Public Service

This table looks at the second-language level requirements for bilingual positions in the internal services sector. See the note to Table 8. The definition of levels of language proficiency are shown in the notes to Table 2.

Table 10

Supervision — Public Service

This table shows the linguistic status of the incumbents of bilingual positions with bilingual supervisory responsibilities in those

regions designated as bilingual for the purpose of language of work in the *Official Languages Act*.

Table 11

Supervision — Public Service

Table 11 shows the second-language level requirements for positions described in the note to Table 10. It is further to Table 5, 7 and 9. However, since a position may be identified bilingual for more than one requirement (e.g., service to the public and supervision), the total of positions in Tables 7, 9 and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Tables 12, 13, 14, 15, 16 and 17

Participation of Anglophones and Francophones

The terms “Anglophones” and “Francophones” refer to the first official language of employees. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification — that is, the official language in which they are generally more proficient.

Tables 18 and 19

Participation by region and occupational category of Anglophone and Francophone members of the Royal Canadian Mounted Police

Data on civilian employees of the Royal Canadian Mounted Police are contained in the statistics on the Public Service.

Table 20

Participation by region of Anglophone and Francophone Canadian Forces personnel

Data on civilian Canadian Forces personnel is included in the statistics on the Public Service.

Table 21

Participation of Anglophones and Francophones employed in all federal institutions

While Tables 12, 13, 14, 15, 16 and 17 cover the Public Service and Crown corporations specifically, this table shows the participation of Anglophones and Francophones in all federal institutions.

Table 22

Language training

The data in this table comes from the Language Training Module of the Treasury Board and indicates the number of hours of language training given.

Table 23

Official languages translation

The data in this table comes from the Department of the Secretary of State and indicates the number of words which the departments and agencies have had translated.

Tables 24 and 25

Official Languages Program costs within federal institutions, Overall costs and by subject

These costs include simultaneous translation and translation of parliamentary and government documents, language training (Public Service employees and military personnel), bilingualism bonus and administration of policies and programs by central agencies, departments, Crown corporations and the Armed Forces.

Tableau 20

Participation par région des anglophones et des francophones des Forces canadiennes

Les données concernant les employés civils des Forces canadiennes sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

Tableau 21

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des institutions fédérales

Alors que les tableaux 12, 13, 14, 15, 16 et 17 portent spécifiquement sur la fonction publique et les sociétés d'État, le tableau 21 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des institutions fédérales.

Tableau 22

Formation linguistique

Les données de ce tableau proviennent du Module informatisé sur la formation linguistique du Conseil du Trésor et indiquent le nombre d'heures de formation linguistique.

Tableau 23

Traduction en langues officielles

Les données de ce tableau proviennent du Secrétariat d'État et indiquent le nombre de mots que les ministères et les organismes ont fait traduire.

Tableaux 24 et 25

Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales, coûts globaux et par fonction

Ces coûts comprennent l'interprétation simultanée, la traduction de documents parlementaires et gouvernementaux, la formation linguistique (fonctionnaires et militaires), la prime au bilinguisme et l'administration des politiques et des programmes par les organismes centraux, les ministères, les sociétés d'État et les Forces armées.

Tableau 10

Surveillance — Fonction publique

Le tableau 10 montre la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles, dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*.

Tableau 11

Surveillance — Fonction publique

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes décrits à la note du tableau 10. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableaux 12, 13, 14, 15, 16 et 17

Participation des anglophones et des francophones

Les termes «francophone» et «anglophone» désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire, la langue officielle dans laquelle une personne est généralement plus compétente).

Tableaux 18 et 19

Participation par région et par catégorie professionnelle des membres anglophones et francophones de la Gendarmerie royale du Canada

Les données concernant les employés civils de la Gendarmerie royale du Canada sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

d'employés touchés par une réorganisation, une mutation ou une mise en disponibilité;

— continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cela s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues, ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.

3. *doivent satisfaire* aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficier d'un délai pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

On constate que le nombre de cas d'exemption décroît régulièrement, passant de 27 p. 100 en 1978 à 10 p. 100 en 1984 pour tomber à 7 p. 100 en 1993. Le nombre d'employés qui satisfont aux exigences de leur poste est passé de 70 p. 100 en 1974 à 88 p. 100 en 1993.

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique

La désignation des postes bilingues se répare, comme l'indiquent les notes du tableau 2, en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

La catégorie «autres» renvoie aux postes portant le code «P» ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. Le code «P» s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

Tableau 6

Service au public — Fonction publique

Ainsi que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 7

Service au public — Fonction publique

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles.

Tableau 8

Services internes — Fonction publique

Le tableau 8 décrit la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire des postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 9

Services internes — Fonction publique

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Notes et définitions techniques

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Au sein de la fonction publique fédérale, tous les postes sont désignés comme bilingues ou unilingues, selon les exigences qui leur sont spécifiques et selon les catégories suivantes :

- *Anglais essentiel* : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais.

- *Français essentiel* : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en français.

- *Anglais ou français essentiel* : (poste réversible) : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

- *Bilingue* : poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimum;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

Elles portent sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale. Les résultats illustrés par ce tableau et par ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire, les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont basés sur les résultats de tests en interaction orale (compréhension et expression). Avant 1990, on sous-estimait le nombre d'employés ayant des connaissances supérieures en langue

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région

Dans ce tableau, on trouvera la répartition des postes bilingues et des postes unilingues selon les régions. La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories: *anglais essentiel*, *français essentiel* et *anglais ou français essentiel*.

Les postes occupés à l'étranger par affectations successives, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires extérieures, sont désignés en fonction de la catégorie «français ou anglais essentiel», les exigences linguistiques de ces postes particuliers étant établies à partir de la compétence linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique

Le tableau 4 de même que les tableaux 6, 8 et 10 concernent la situation linguistique des titulaires de postes, laquelle comprend trois catégories:

1. *Satisfont* aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. Sont *exemptés* de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :

- poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative, c'est-à-dire, sans satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore

Tableau 25: Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Fonctions		1992-1993
Dépenses réelles		(millions \$)
Traduction		
Bureau de la traduction (1)	91.4	
Ministères et organismes	8.3	
Sociétés d'Etat, institutions parlementaires (2),	15.4	
Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3)	115.1	
Total		28.3
Formation linguistique		
Commission de la fonction publique	28.9	
Ministères et organismes (4)	14.6	
Sociétés d'Etat, institutions parlementaires,		71.8
Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3),(4)		28.3
Total		71.8
Prime au bilinguisme		
Ministères et organismes	48.6	
Autres ministères et organismes (3)	1.5	
Total		50.1
Administration et mise en oeuvre (5)		
Conseil du Trésor — DLOEE	4.8	
Commission de la fonction publique (6)	2.9	
Ministères et organismes	31.7	
Sociétés d'Etat, institutions parlementaires,		17.1
Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3)		56.5
Total		3.0
Contributions aux sociétés d'Etat (langue de travail)		
GRAND TOTAL		296.5

NOTES

1. Les coûts qui se rapportent au Bureau de la traduction comprennent ceux de la traduction et de l'interprétation en langues officielles fournies aux ministères et organismes, aux institutions parlementaires et aux Forces canadiennes, mais ne comprennent pas la traduction multilingue et gestuelle; les recettes et recouvrements ont été retranchés de ces données. Les sociétés d'Etat sont en sus.

2. Comprend la Chambre des communes, le Sénat et la Bibliothèque du Parlement.

3. Comprend les ministères et organismes de l'annexe 1, partie 2, de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique (LRTFP).

4. Comprend la formation fournie par les institutions fédérales et celle achetée de la Commission de la fonction publique, des fournisseurs privés et parapublics. Comprend aussi les frais de voyage reliés à la formation et le remboursement des frais de scolarité.

5. Comprend les salaires des employés qui consacrent plus de 50% de leur temps à l'administration du programme, et d'autres dépenses telles que l'information, la location, les services professionnels et spéciaux.

6. Comprend les coûts de la Commission de la fonction publique pour l'application du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique (LEFP) et l'administration de l'évaluation de la langue seconde.

Tableau 24:

Coûts du programme des
langues officielles à l'intérieur
des institutions fédérales

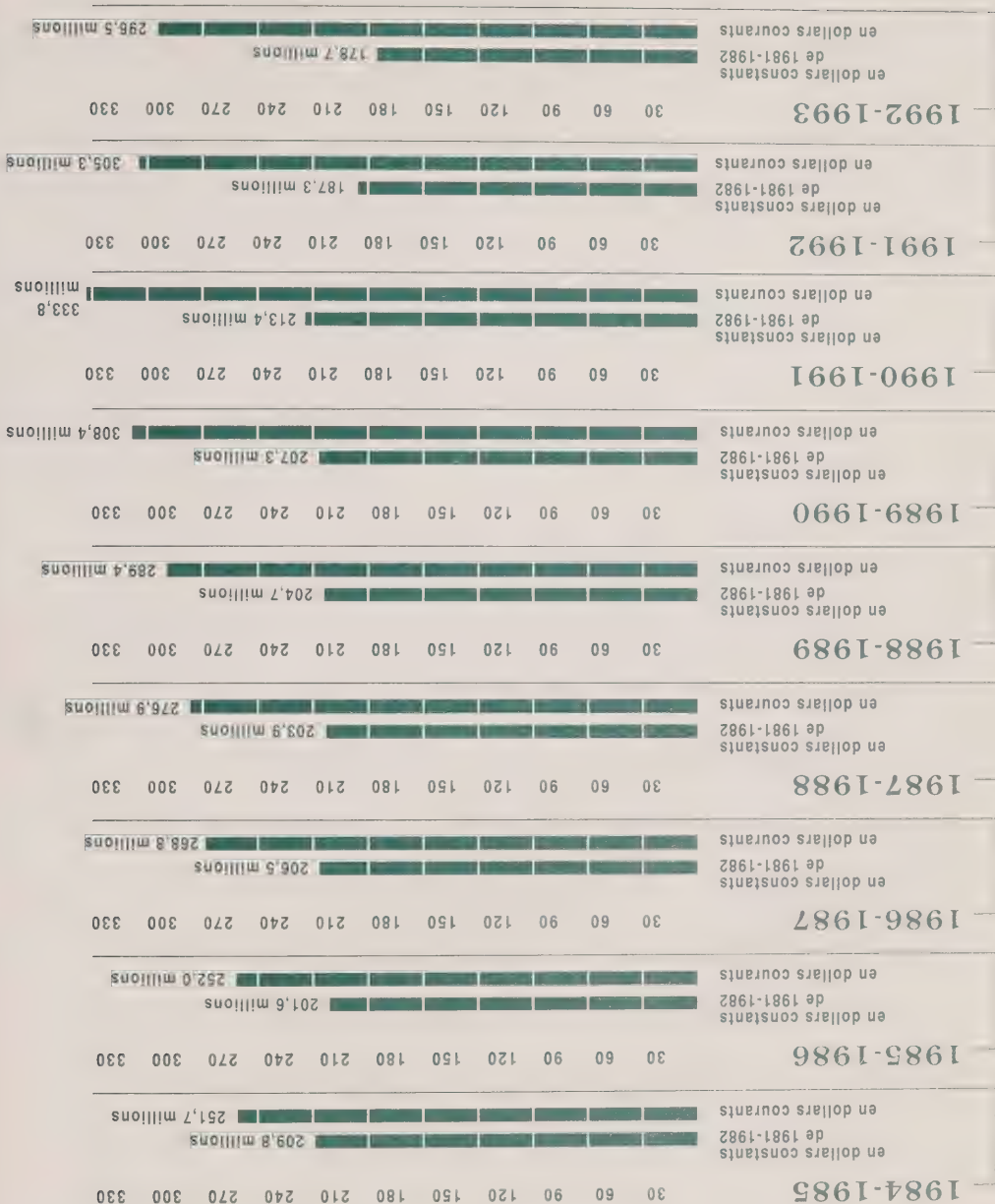
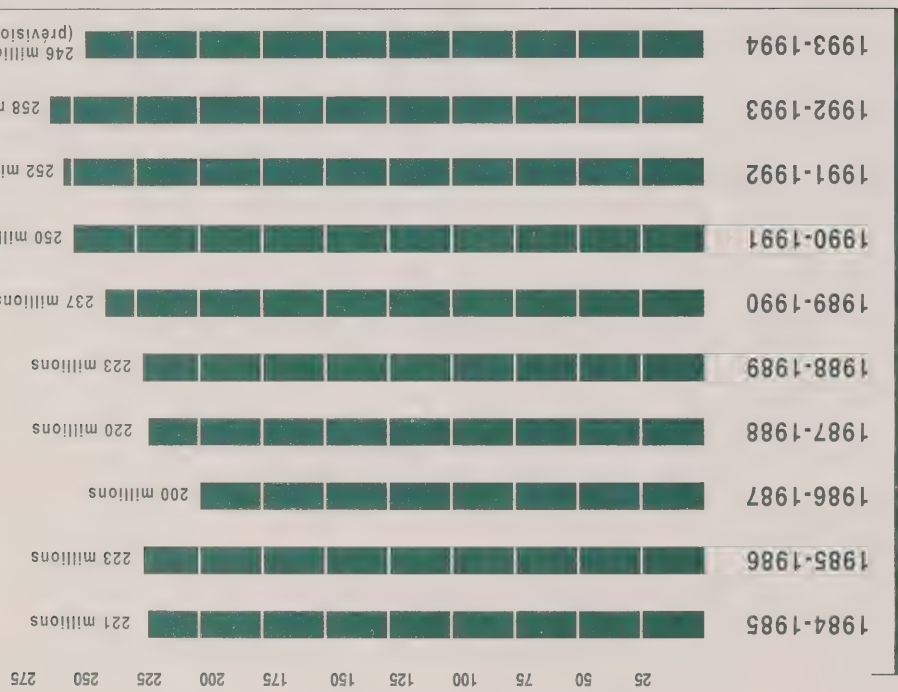


Tableau 23:

Traduction en langues officielles (en mots)
Ministères et organismes

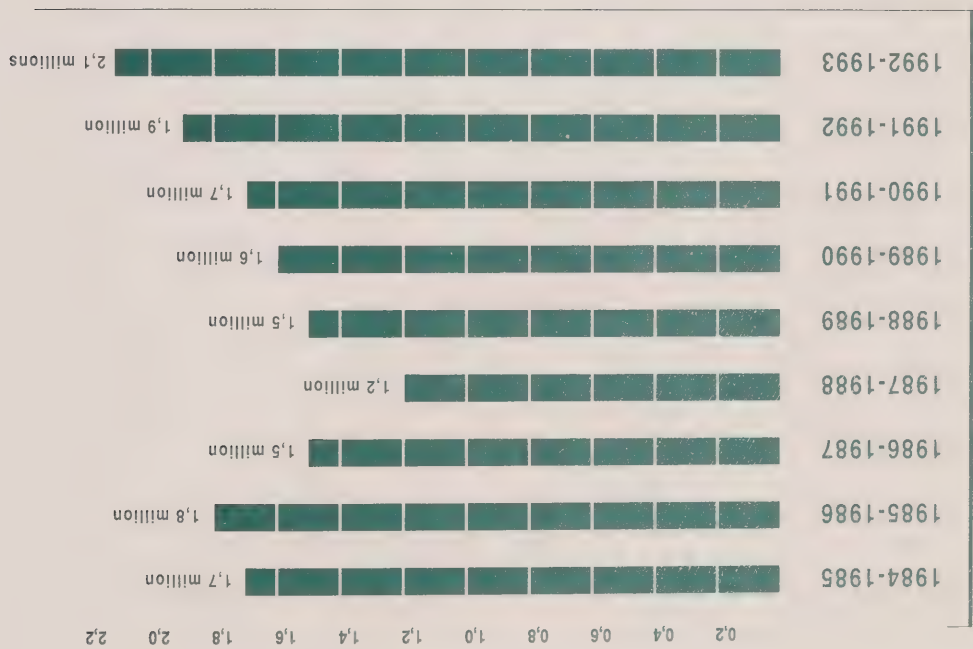


données du Secrétariat d'État

Tableau 22:

Formation linguistique (en heures)

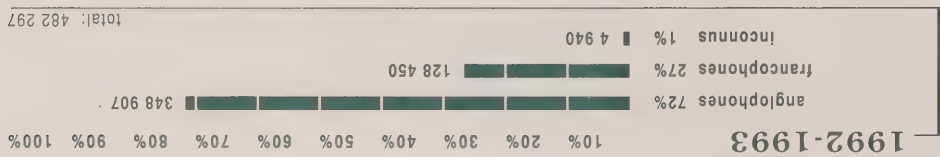
Toutes sources



données du Module d'information sur la formation linguistique

Tableau 21 :

Participation des anglophones
et des francophones dans l'ensemble
des institutions fédérales



données du SILO et SILO II

Participation par région des
anglophones et des francophones
des Forces canadiennes

Tableau 20:

1 992



Tableau 19:

Participation des membres de la
Gendarmerie royale du Canada par
catégorie professionnelle

1992



données du SILO II

Tableau 18:

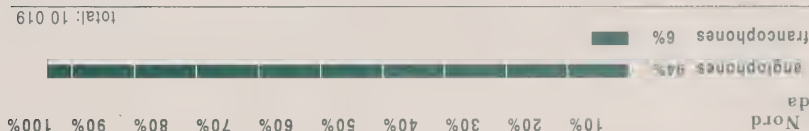
Participation par région des membres
anglophones et francophones de
la Gendarmerie royale du Canada

1992

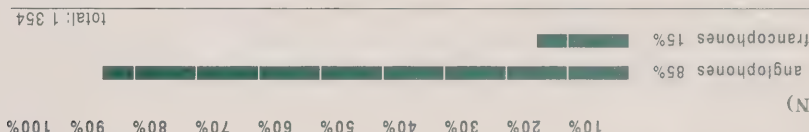
Canada



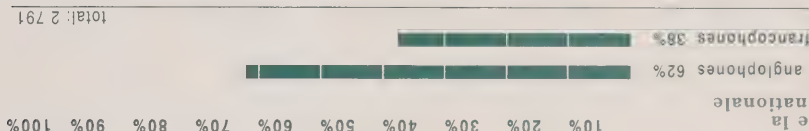
Ouest et Nord
du Canada



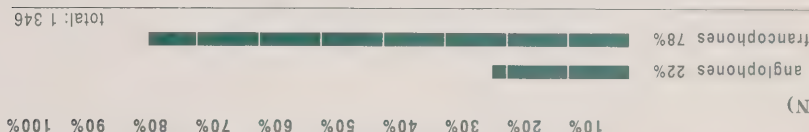
Ontario
(sauf RCN)



Région de la
Capitale nationale



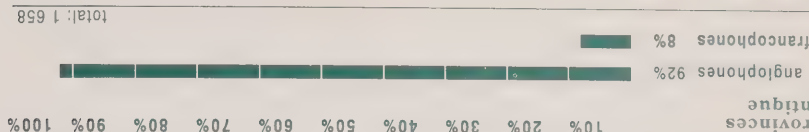
Québec
(sauf RCN)



Nouveau-Brunswick



Autres provinces
de l'Atlantique



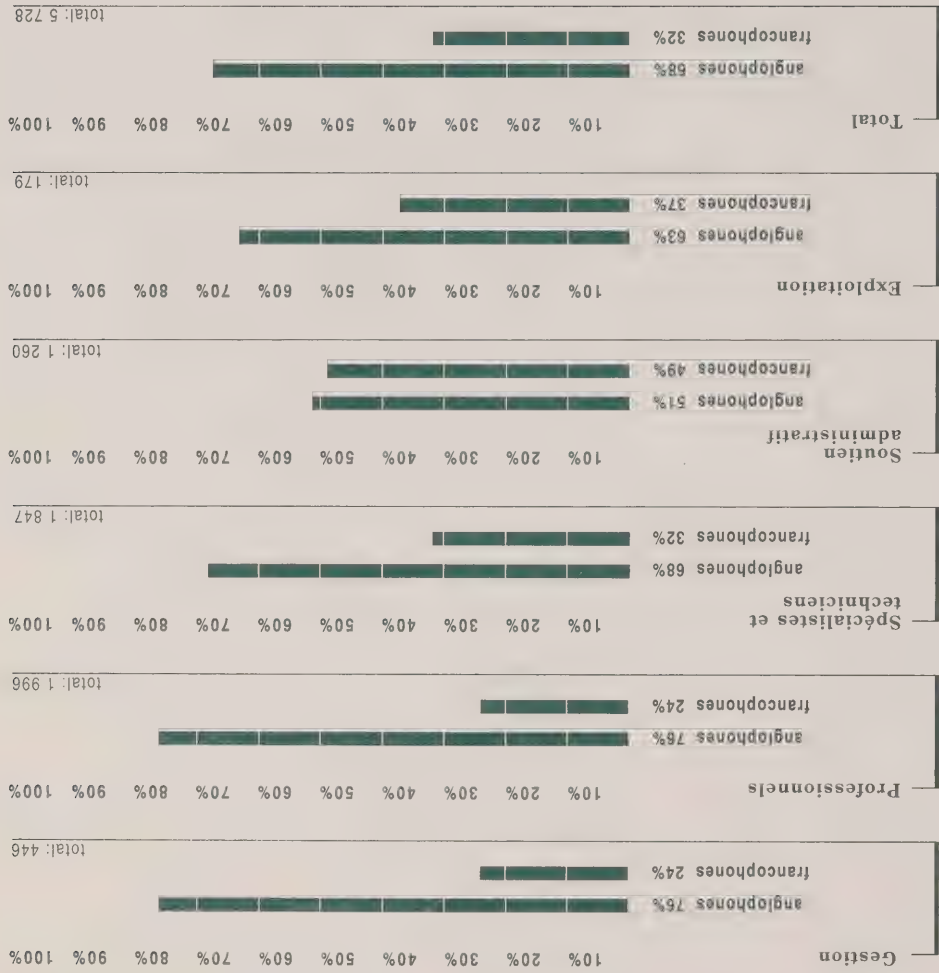
A l'étranger



Participation des anglophones et des francophones dans les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

Tableau 17:

1992

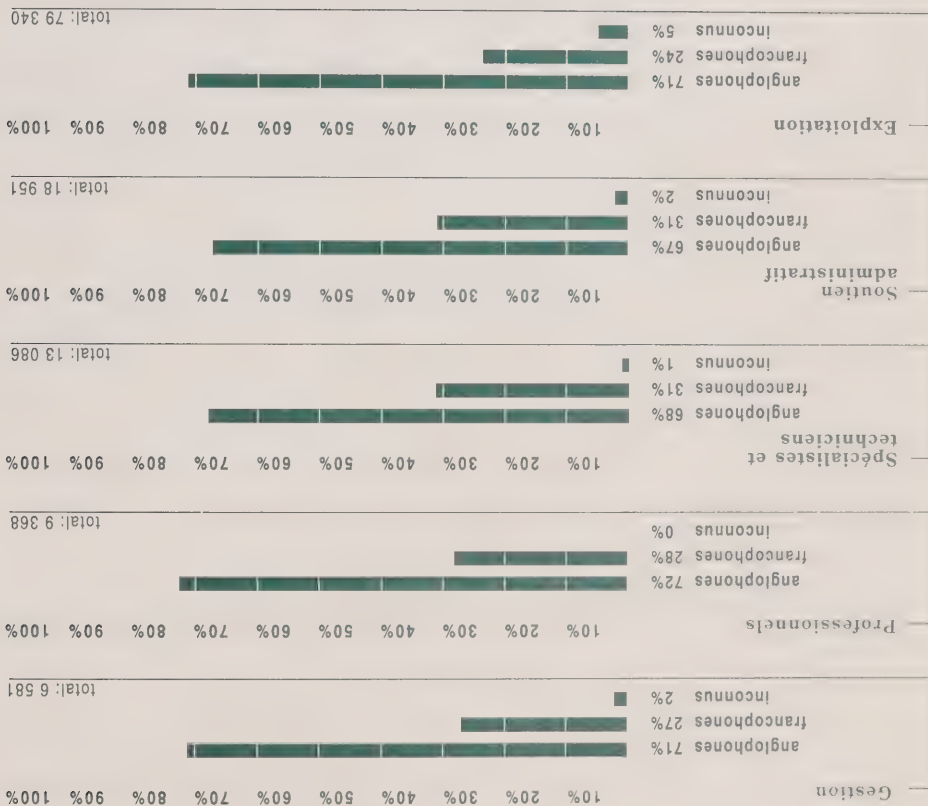


données du SILO II

Tableau 16:

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans les sociétés d'Etat

1992

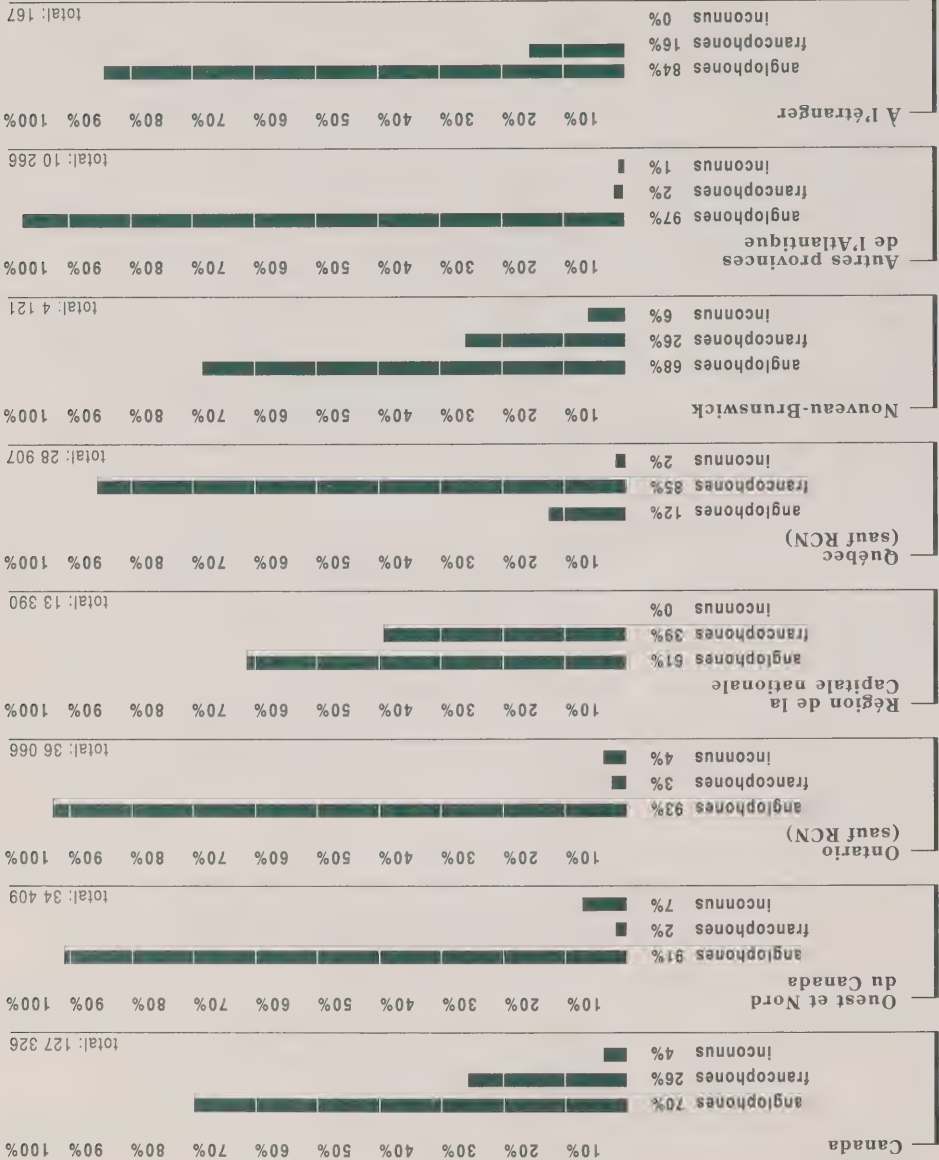


données du SILO II

Participation par région des anglophones et des francophones dans les sociétés d'Etat

Tableau 15:

1992



données du SILO II

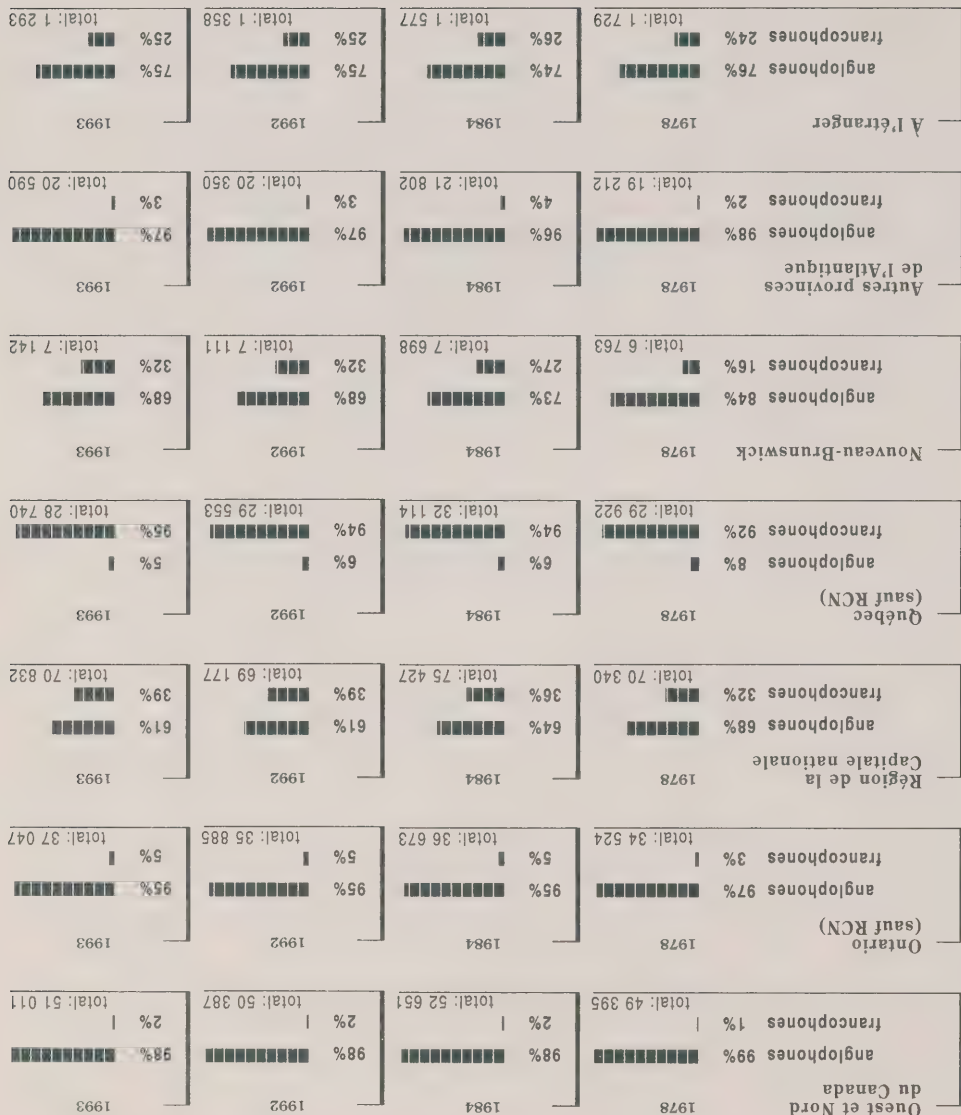
Tableau 14:
Participation par catégorie
professionnelle dans la
fonction publique

données du SILO



Tableau 13:

Participation par région dans la fonction publique



données du SILO

Participation des anglophones
et des francophones dans la
fonction publique

Tableau 12:

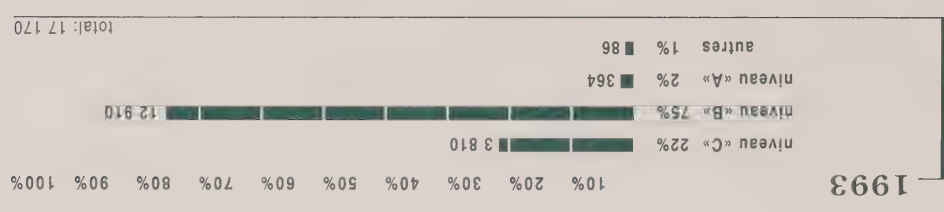
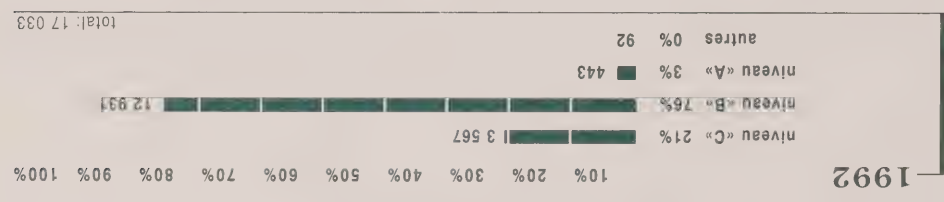
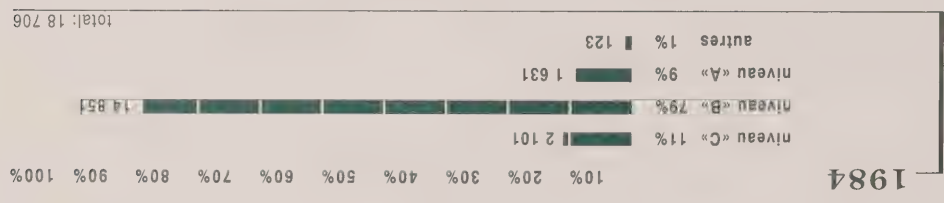
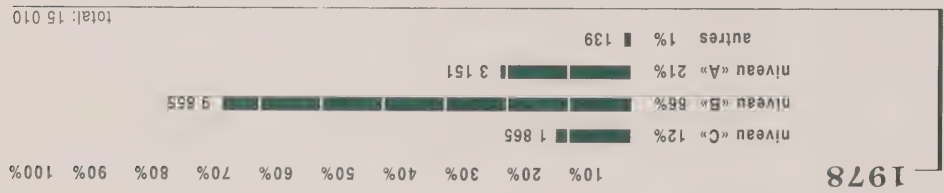


données du SILO

Tableau 11 :

Surveillance — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde

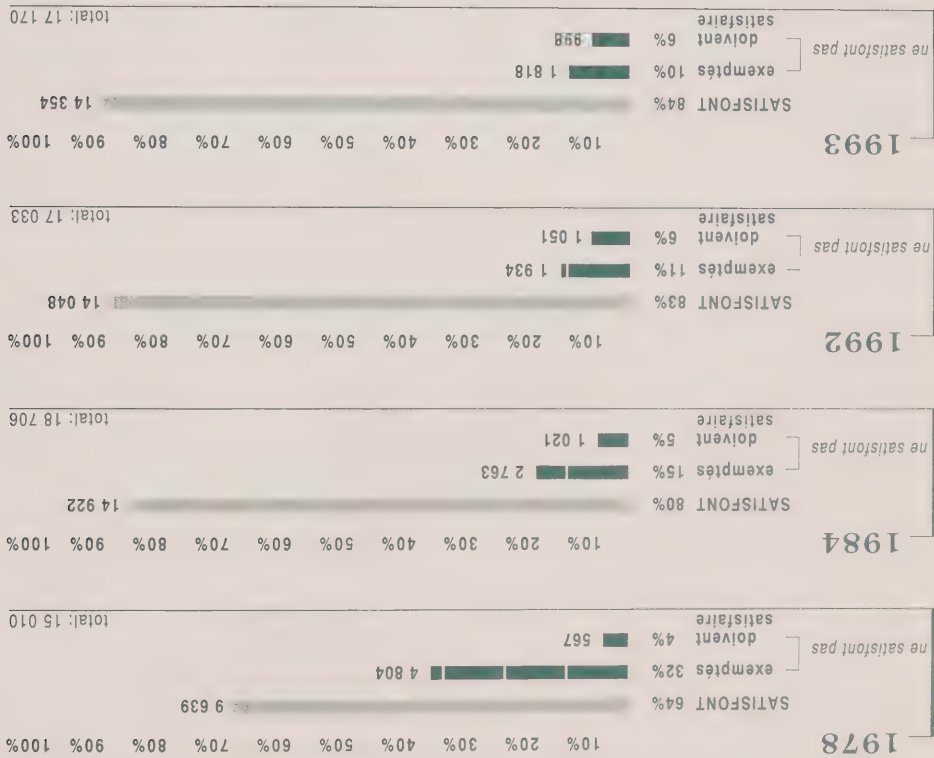


données du SILO

Tableau 10:

Surveillance — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

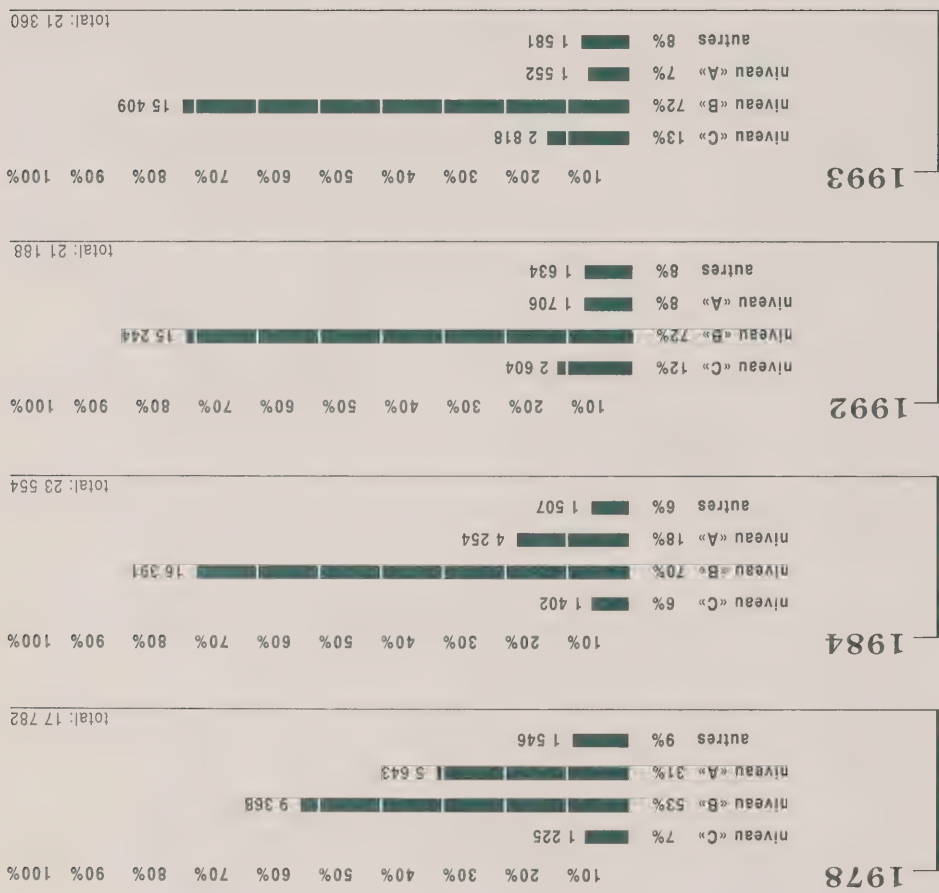


données du SILO

Tableau 9 :

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde



données du SILO

Tableau 8:

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

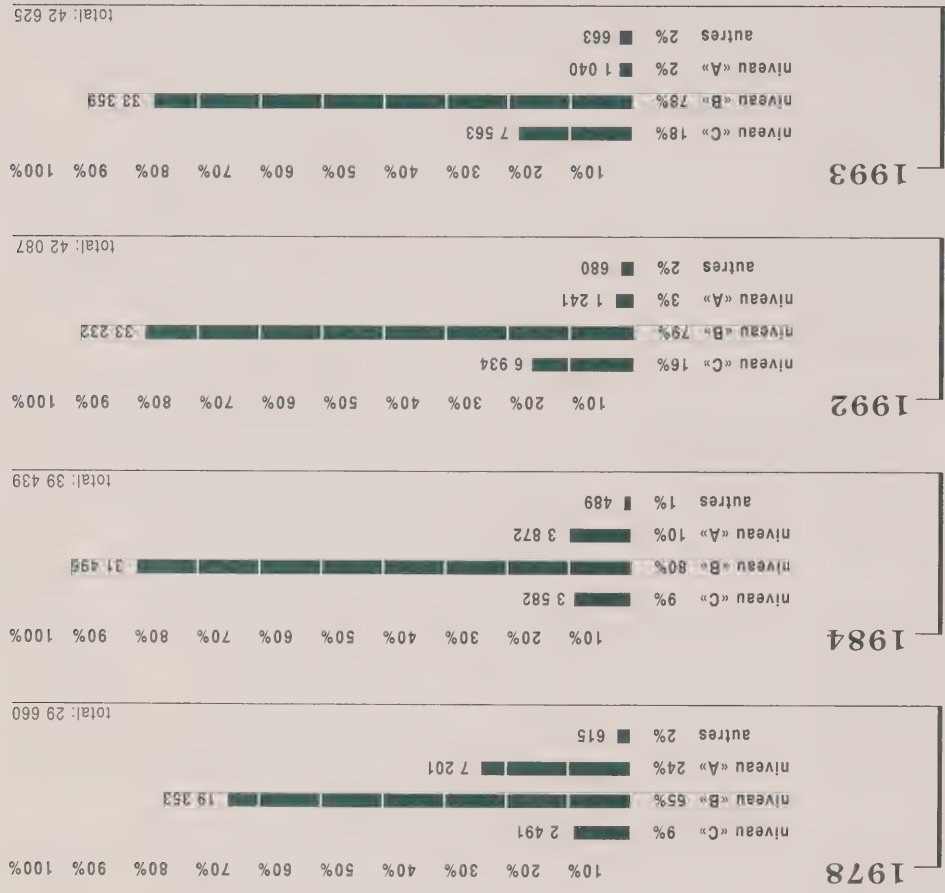


données du SILO

Tableau 7:

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde



données du SILO

Tableau 6:

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

données du SILO

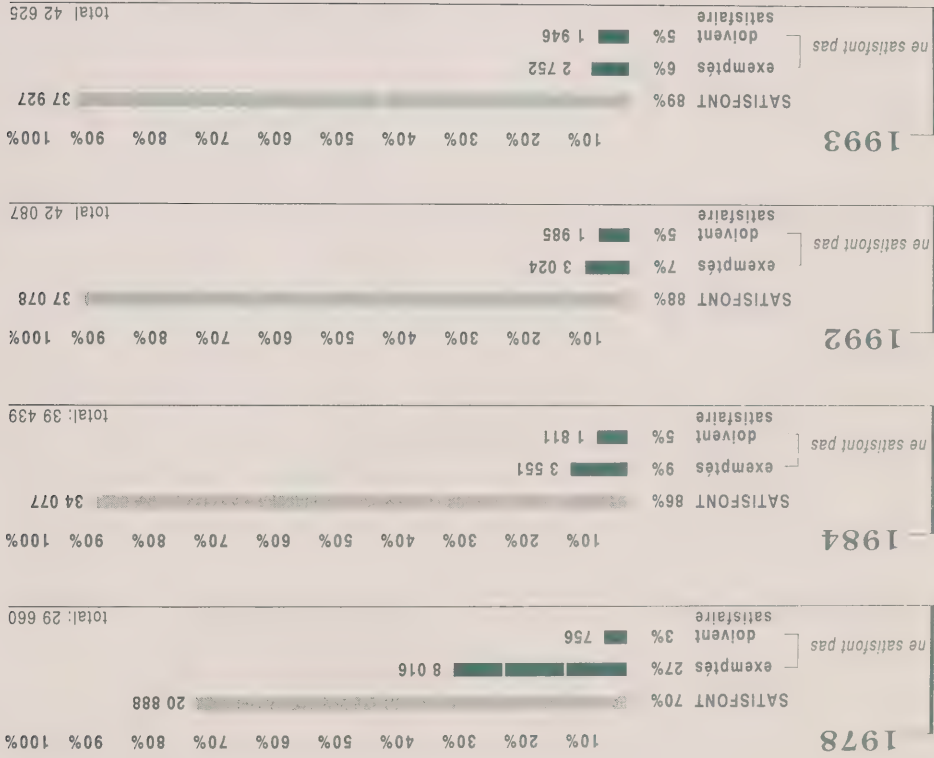
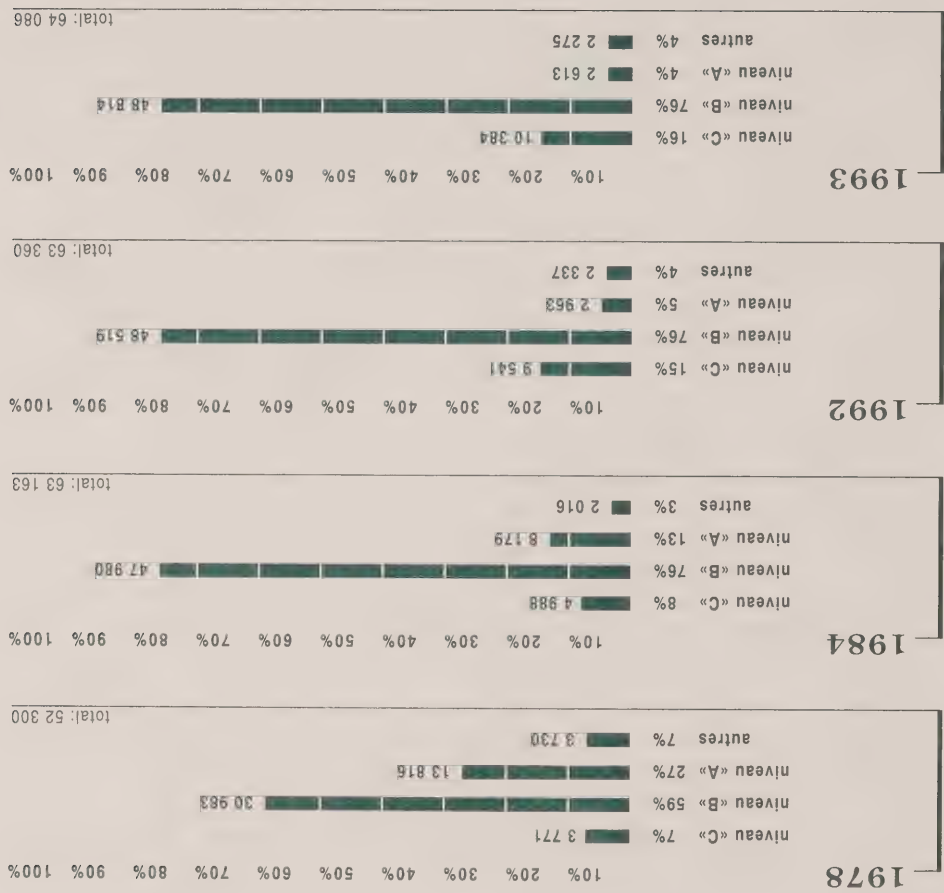


Tableau 5 :
Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

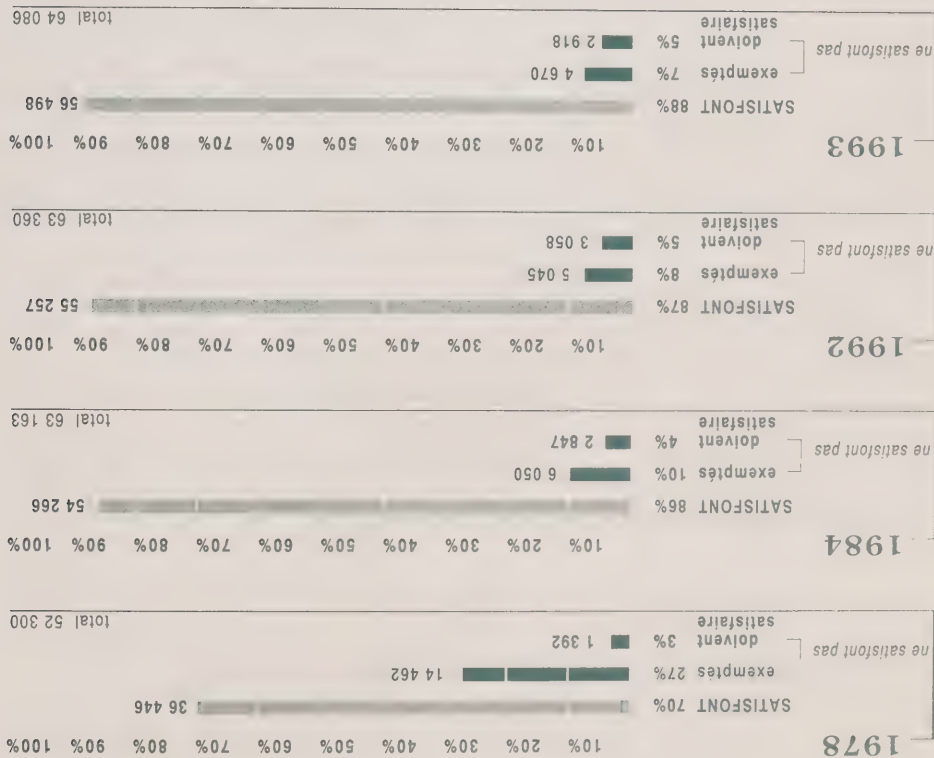


données du SILO

Postes bilingues dans la
fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Tableau 4 :

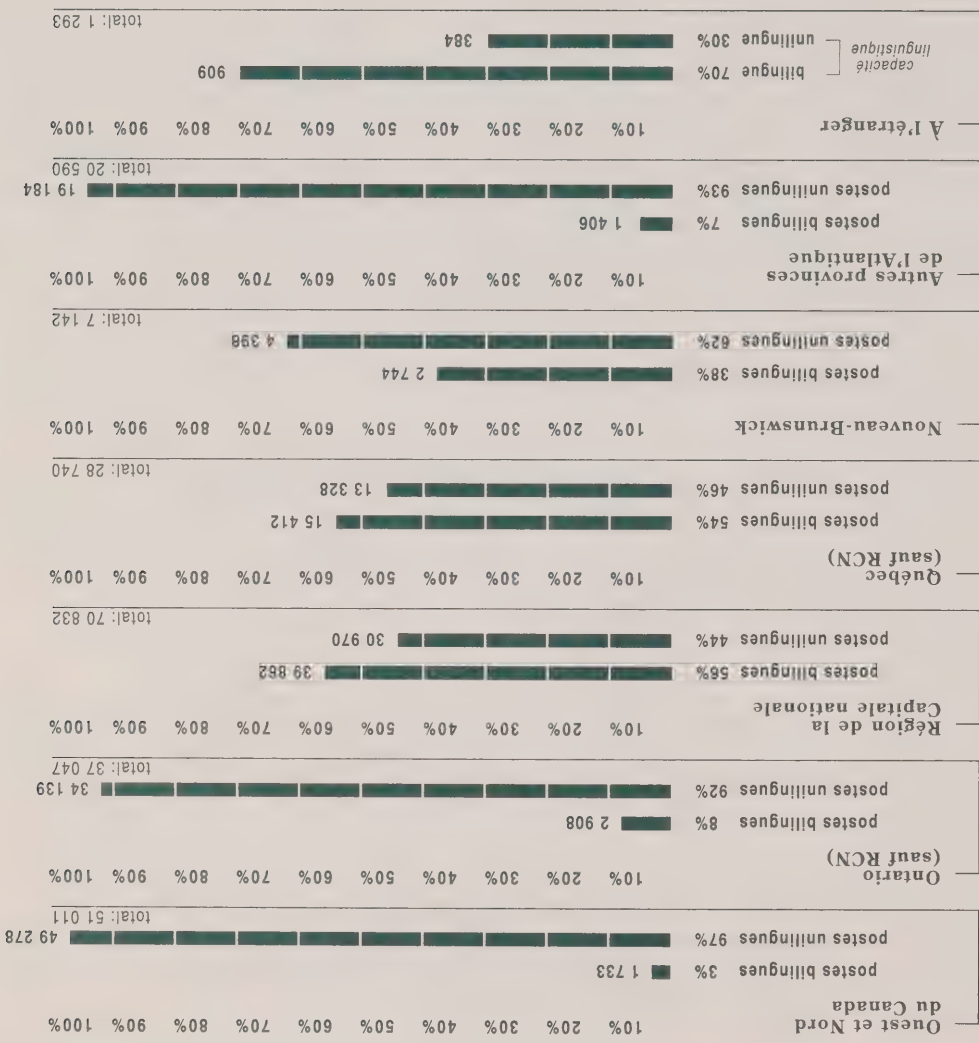


données du SILO

Tableau 3:

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

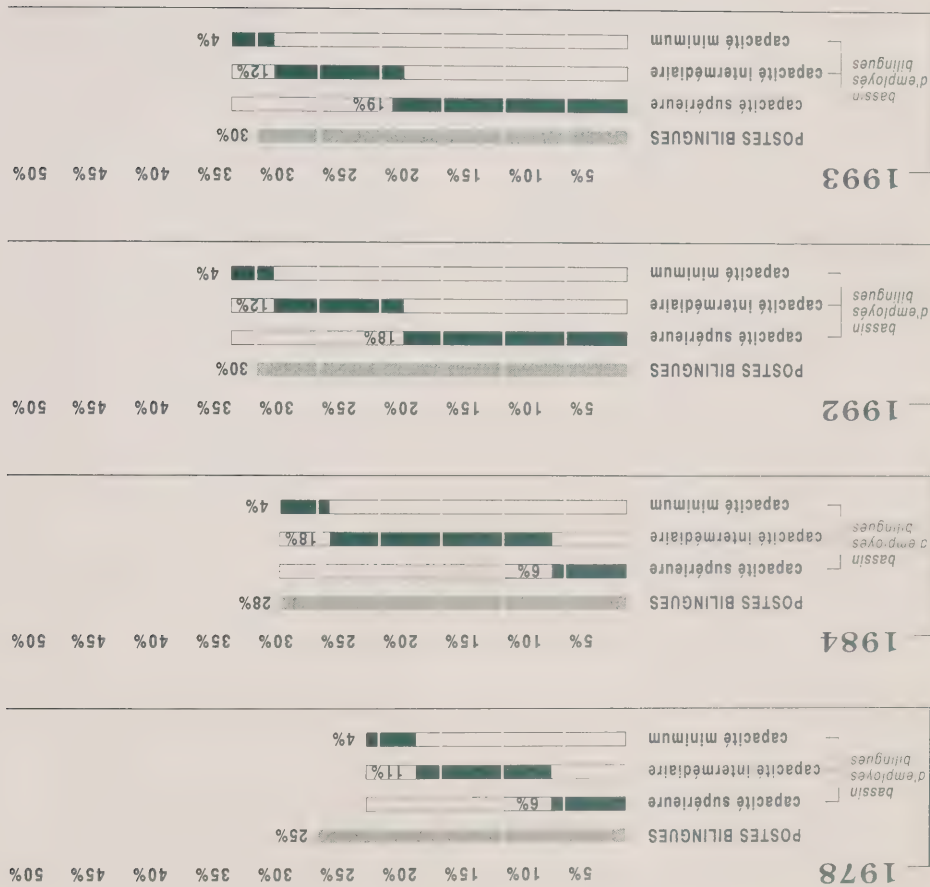
Par région
au 31 mars 1993



données du SILO

Tableau 2:

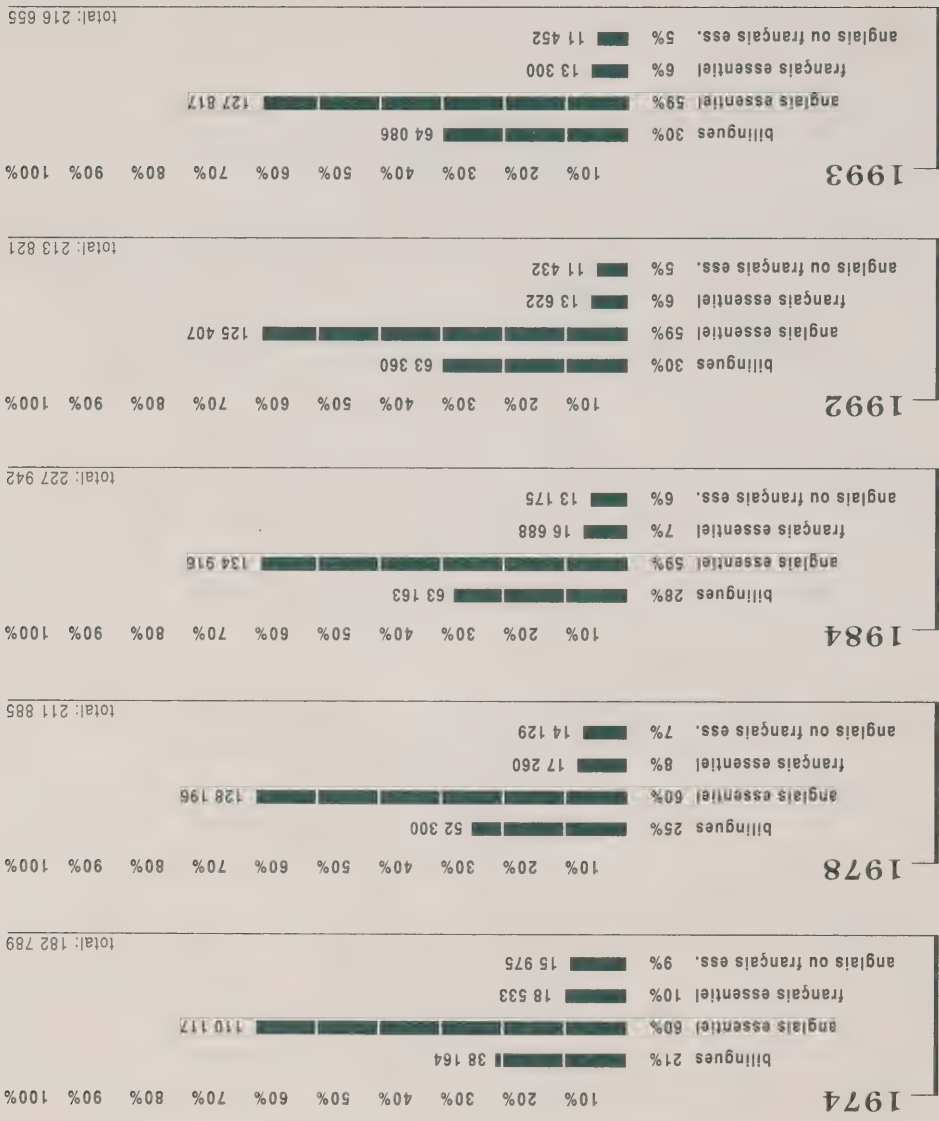
Postes bilingues et bassin
d'employés bilingues dans
la fonction publique



données du SILO

Tableau 1 :

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique



données du SILO

Sources des données

La majeure partie des informations contenues dans les tableaux statistiques présentés dans les pages suivantes sont tirées du SILO. Ce dernier, qui est alimenté par les institutions fédérales, comporte deux composantes. La première comprend des données sur les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur, c'est-à-dire, les ministères et les organismes qui sont énumérés à l'Annexe 1, Partie 1, de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP). Il convient de

noter que les Forces armées canadiennes (personnel militaire) et les membres de la Gendarmerie royale du Canada ne sont pas visés par la LRTFP. La deuxième composante contient des données sur les sociétés d'État, le personnel militaire des Forces armées et les autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur. Enfin, le SILO ne comporte pas de données sur les personnes embauchées pour une période de moins de six mois.

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'année financière du gouvernement qui couvre la période du 1^{er} avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates, etc.

Interprétation des données

L'interprétation des tableaux est sujette à certaines réserves. Si les données statistiques présentent une vue d'ensemble de toutes les institutions fédérales, elles ne doivent pas pour autant être considérées dans l'absolu. Il faut en effet tenir compte de l'incidence sur les données de plusieurs variables, parmi lesquelles figurent la diversité des mandats de chaque institution, la clientèle servie et l'emplacement des différents bureaux. Bien que la participation des francophones dans l'ouest et le nord du

Validité des données

Canada ne représente que 2 p. 100 de l'effectif en poste dans cette région, cela ne signifie pas que les francophones y sont sous-représentés. Leur participation dépend en effet de l'emplacement, par exemple, des bureaux et du public qu'ils servent. Par ailleurs, en raison de la diversité des activités du gouvernement fédéral, il est difficile d'isoler chaque variable et de la pondérer afin de lui conférer une validité applicable à l'ensemble des institutions.

Les données sur les langues officielles qui figurent dans le SILO proviennent des ministères et des organismes, lesquels ont l'obligation de les tenir à jour. Par ailleurs, ces données ont dû être modifiées au cours des années, notamment pour les raisons suivantes :

- la création ou la dissolution de certains ministères et organismes;
- la transformation de certains ministères en sociétés d'État (par exemple, la Société canadienne des postes);
- la modification des sources des données; depuis 1987, les données touchant les employés sont tirées des systèmes de Paie/Titulaires;
- les changements apportés à la sélection de la population incluse dans les données du SILO;
- les modifications apportées aux tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la Commission de la fonction publique.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor poursuit cependant sans relâche le travail d'uniformisation des différentes variables qui composent les relevés statistiques sur les langues officielles dans les secteurs du service au public, de la langue de travail et de la participation équitable.

Annexe statistique

On trouvera ci-après une série de tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales, ainsi qu'une description des données et de leurs sources.

Des notes et des définitions figurent à la fin de cette section afin de faciliter la compréhension des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

1. Exigences linguistiques des postes

2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues

3. Exigences linguistiques des postes, par région

4. Postes bilingues : situation linguistique des titulaires

5. Postes bilingues : niveaux requis en langue seconde

6. Service au public : postes bilingues, situation linguistique des titulaires

7. Service au public : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

8. Services internes : postes bilingues, situation linguistique des titulaires

9. Services internes : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

10. Surveillance : postes bilingues, situation linguistique des titulaires

11. Surveillance : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

12. Participation des anglophones et des francophones

13. Participation par catégorie professionnelle

14. Participation par région des anglophones et des francophones

15. Participation par région des anglophones et des francophones

16. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle

Autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

17. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

Gendarmerie royale du Canada

18. Participation par région des membres anglophones et francophones

19. Participation par catégorie professionnelle

Défense nationale

20. Participation par région des anglophones et des francophones dans les Forces canadiennes

Ensemble des institutions fédérales

21. Participation des anglophones et des francophones

Formation linguistique et traduction

22. Formation linguistique (toutes sources)

23. Traduction en langues officielles

Ensemble des institutions fédérales

24. Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

25. Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

de la participation équilibrée présente néanmoins des lacunes auxquelles les institutions fédérales ont été sensibilisées et qu'elles ont entrepris de corriger. Si, dans l'ensemble, la situation est satisfaisante, des améliorations sont en effet requises dans certains domaines, notamment en ce qui concerne la participation des anglophones dans quelques ministères au Québec (tableau 13). Le Conseil du Trésor continuera de rappeler aux institutions fédérales l'importance de leur engagement à l'égard de la participation équilibrée et la nécessité de prendre des mesures pour offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux membres des deux groupes linguistiques.

Outils d'évaluation

Bien que le Président du Conseil du Trésor doive répondre au Parlement de l'application des parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles* (parties qui concernent respectivement le service au public, la langue de travail et la participation équilibrée), chaque institution fédérale doit veiller à leur mise en oeuvre dans son secteur d'activités et en rendre compte annuellement.

Afin d'accroître l'efficacité du programme et de donner une image aussi fidèle que possible de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, la DLOEF évalue les trois volets suivants : la prestation des services au public dans les deux langues officielles, la langue de travail et la participation équilibrée. Pour ce faire, elle dispose des outils d'évaluation suivants :

- le Système d'information sur les langues officielles (SILO). Grâce aux données fournies par chaque institution, le SILO permet d'avoir une représentation quantitative relativement précise de la situation des langues officielles dans l'ensemble des institutions fédérales;
- le Système d'information sur les langues officielles (SILO). Grâce aux données fournies par chaque institution, le SILO permet d'avoir une représentation quantitative relativement précise de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, la DLOEF évalue les trois volets suivants : la prestation des services au public dans les deux langues officielles, la langue de travail et la participation équilibrée. Pour ce faire, elle dispose des outils d'évaluation suivants :
- la consultation des cadres supérieurs et des responsables des langues officielles dans les institutions fédérales. Outre qu'elle facilite l'évaluation du Règlement et des politiques, la consultation permet d'apporter des améliorations à la gestion du programme. En 1992-1993, la mise sur pied du Réseau d'information des langues officielles (RILO) a contribué à renforcer l'efficacité du processus de consultation.
- la consultation des cadres supérieurs et des responsables des langues officielles dans les institutions fédérales. Outre qu'elle facilite l'évaluation du Règlement et des politiques, la consultation permet d'apporter des améliorations à la gestion du programme. En 1992-1993, la mise sur pied du Réseau d'information des langues officielles (RILO) a contribué à renforcer l'efficacité du processus de consultation.
- les rapports annuels de gestion exigés dans le cadre des protocoles d'entente et des accords que signent respectivement les ministères et organismes, et les sociétés d'État avec le Conseil du Trésor. Ils font état des progrès accomplis ainsi que des activités menées par les institutions fédérales durant l'année et des mesures prises aux termes des protocoles et des accords conclus. Complétés par ceux de la Commission de la fonction publique et du Commissariat aux langues officielles ainsi que par les résultats des études spéciales effectuées de manière ponctuelle, ces rapports permettent au Conseil du Trésor de déterminer dans quelle mesure chaque institution s'est conformée aux dispositions de la Loi et du Règlement et a respecté ses engagements;

Dans les sociétés d'État, la participation est également demeurée stable, les gains enregistrés sur certains plans étant annulés par des pertes sur d'autres plans en ce qui concerne tant la participation par région que par catégorie professionnelle. Le volet

Tel qu'indiqué précédemment, la participation des francophones et des anglophones dans les institutions fédérales est demeurée stable et équitable, eu égard à leur mandat, à leur emplacement et à leur clientèle. Les taux de participation au sein de la fonction publique (tableau 12) tout comme dans l'ensemble des institutions fédérales (tableau 21) n'ont en effet pas varié depuis 1984. La participation des francophones de la Gendarmerie royale du Canada dans la région de la Capitale nationale et dans les provinces de l'Atlantique (Nouveau-Brunswick exclu) s'est toutefois légèrement améliorée ainsi que celle des anglophones de ce même organisme au Québec (tableau 18).

Participation

de la mise en oeuvre des dispositions du public que sur la langue de travail par suite d'avantage mis l'accent sur le service au client mis sur pied à leur intention, les sociétés d'État ont fait traduire plusieurs instruments de travail et veillé à ce que bon nombre des systèmes informatiques respectent l'égalité de statut des deux langues officielles. Enfin, elles élaboreront le questionnaire sur l'usage des langues officielles au travail, outil qui leur permettra de déterminer dans quelle mesure elles satisfont à leurs obligations sur ce plan et de prendre, au besoin, les mesures correctives nécessaires.

En 1992-1993, les sociétés d'État, tout comme les ministères et organismes, ont

deux langues officielles. milieux de travail propices à l'usage de leur reconnaît la Loi dans la création de domaine étant donné le rôle important que à faire preuve de leadership dans ce le groupe de la direction et les superviseurs programme et d'encourager en particulier mettre l'accent sur ce volet important du Le Conseil du Trésor entend continuer de postes de supervision (tableaux 10 et 11). rables ont aussi été enregistrés pour les tionne précédemment, des progrès compa-rapport à 1984 (tableau 9). Tel que men-nombre de ces postes a plus que doublé par 13 p. 100. Il convient de souligner que le d'un point entre 1992 et 1993 et s'établir à la langue seconde a également progressé supérieur de compétence linguistique dans proportion de postes exigeant un niveau révisées à la hausse, ont été dépassées. La année où les exigences linguistiques ont été première fois que les niveaux de 1984, hausse habituelle d'un point. C'est aussi la pour la première fois en trois ans avec la s'établit maintenant à 87 p. 100, rompant leur poste a augmenté de deux points et répondant aux exigences linguistiques de des services à d'autres fonctionnaires et tion de titulaires de postes appelés à fournir à ce chapitre en 1992-1993. Ainsi, la propor-

Langue de travail

stabilités en matière de langues officielles. été encore plus sensibilisés à leurs respon- gestionnaires hiérarchiques ont de ce fait quat dans les deux langues officielles. Les tion assurent un niveau de service adéquatenus de le faire aux termes de la réglementation et en veillant à ce que les bureaux Rôlement en identifiant leurs différentes porter leurs efforts sur la mise en oeuvre du Pour leur part, les sociétés d'État ont fait en 1992 et à 9 p. 100 en 1984 (tableau 7).

linguistique, comparativement à 16 p. 100

Cette troisième partie du rapport annuel brosse un portrait de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales en ce qui a trait au service au public, à la langue de travail et à la participation équilibrée. Le lecteur est invité à se reporter à l'annexe statistique pour obtenir de plus amples détails sur chacun de ces trois volets.

Le Conseil du Trésor joue un rôle crucial dans la gestion du programme des langues officielles. De par sa mission de surveillance, il supervise l'application des diverses dispositions du Règlement sur les langues officielles en matière de service au public et s'assure que le cadre de gestion du programme répond à la fois aux besoins du public et à ceux des institutions fédérales, tout en tenant compte des contraintes avec lesquelles ces dernières doivent composer dans leurs activités courantes. En ce qui concerne les deux autres volets de sa mission, le Conseil du Trésor s'assure que les institutions fédérales respectent leurs obligations à l'égard de la langue de travail et de la participation équilibrée des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise dans les institutions fédérales.

Le Conseil du Trésor recourt à des instruments et des mécanismes d'encadrement et d'évaluation appropriés pour s'acquitter de sa mission de surveillance, dont les protocoles d'entente et les accords. La consultation des institutions fédérales et des communautés de langue officielle, et l'analyse des données statistiques permettent elles aussi d'évaluer l'efficacité des programmes de langues officielles et, partant, de s'assurer de l'observation des dispositions législatives, et des principes et politiques en matière de langues officielles.

Le programme des langues officielles a poursuivi sa lancée en 1992-1993, en bâtissant sur les acquis. Avec la collaboration et l'appui du Secrétariat du Conseil du Trésor, les institutions fédérales ont non

Tendances en 1992-1993

seulement continué de se préparer à l'entrée en vigueur progressive des dispositions pertinentes du Règlement, mais elles ont également commencé à servir le public conformément à leurs obligations aux termes de la législation (voir les chapitres 1 et 2).

Pour ce qui est des postes bilingues, leur nombre a encore augmenté en valeur absolue, même s'il est demeuré sensiblement au même niveau en chiffres relatifs par rapport à 1992 (tableau 1). Par contre, le nombre de fonctionnaires possédant un niveau supérieur de compétence dans l'autre langue officielle a continué de croître en termes tant absolus que relatifs.

En ce qui concerne la langue de travail, la proportion de superviseurs de la fonction publique qui satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste a continué de progresser et leur nombre a même augmenté à un rythme plus de deux fois supérieur à celui du nombre total de postes de supervision identifiés bilingues. Dans l'ensemble des institutions fédérales, la participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise est demeurée stable et équilibrée, compte tenu du mandat et de l'emplacement des bureaux de ces institutions ainsi que des besoins du public.

Service au public

En 1992-1993, la capacité de la fonction publique d'offrir ses services au public dans les deux langues officielles a continué de croître et de s'améliorer. De 1989 à 1993, cette capacité a augmenté de près de 12 p. 100. Par rapport à 1991-1992, elle a enregistré une hausse en termes tant relatifs qu'absolus. Près de 89 p. 100 des titulaires de postes bilingues satisfaisaient en effet aux exigences linguistiques de leur poste (tableau 6). L'amélioration est encore plus significative lorsque l'on considère le niveau de compétence linguistique exigé pour remplir ces postes. En 1993, 18 p. 100 des postes bilingues de service au public

**La situation dans
les institutions
fédérales**

Chapitre 3

Comités consultatifs

Plusieurs comités consultatifs, à savoir le Comité supérieur sur les langues officielles, le Comité consultatif des ministères et le Comité consultatif des sociétés d'État, appuient le Secrétaire du Conseil du Trésor dans son rôle de coordonnateur général du programme des langues officielles.

Le Comité supérieur sur les langues officielles, qui est formé de sous-ministres adjoints, s'est réuni durant l'année afin d'examiner notamment le projet de politiques sur la langue de travail, le Règlement et l'évaluation du programme.

Regroupant des représentants d'une dizaine d'institutions fédérales, le **Comité consultatif des ministères** sur les langues officielles se réunit tous les deux mois pour discuter de la mise en oeuvre du programme des langues officielles. Au cours de l'année écoulée, les principaux points à l'ordre du jour ont été la mise en oeuvre de la réglementation concernant le service au public, notamment les directives touchant l'évaluation de la demande de services et la définition de la notion de clientèle restreinte, le projet de volume des langues officielles du *Manuel du Conseil du Trésor*, et l'impact de la nouvelle *Loi sur la réforme de la fonction publique* (C-26). Des comités ad hoc ont été chargés d'approfondir des questions liées aux aspects opérationnels de la mise en oeuvre des dispositions du Règlement.

Le Comité consultatif des sociétés d'État comprend douze représentants des sociétés d'État, et un nombre au moins égal d'observateurs de sociétés non directement représentées participent régulièrement aux réunions. En 1992-1993, les principaux points abordés par le Comité concernaient la mise en oeuvre de la réglementation sur le service au public, le programme d'aide financière aux sociétés d'État et les politiques révisées en matière de langues officielles. Un sous-comité a été chargé de

Publications

L'élaboration d'un questionnaire type sur la langue de travail. Ce questionnaire, qui est destiné aux employés, devrait aider les sociétés d'État à déterminer dans quelle mesure elles satisfont à leur obligation de créer un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles dans les régions bilingues. Une fois validé, il pourrait éventuellement servir aux mêmes fins dans les ministères et les organismes.

Le Secrétaire du Conseil du Trésor a diffusé en 1992-1993 une nouvelle version d'une vidéo qui avait connu beaucoup de succès l'année précédente. Cette vidéo, intitulée *Parlons-en/Now we're talking*, explique le Règlement, sa structure et son rapport avec la *Loi sur les langues officielles*.

Le Secrétaire a publié en juillet 1992 une version annotée de la *Loi sur les langues officielles* à l'intention des employés chargés de sa mise en oeuvre. Cet important document de référence a pour objet de faciliter la compréhension de la Loi et d'en expliciter certains articles. Au nombre des autres nouvelles publications, il convient de mentionner un dépliant sur l'offre active de services dans les deux langues officielles, intitulé *Le service au public, moi j'embarque/Service to the Public — Getting on Board* et une brochure sur la participation à des réunions bilingues, *Prendre la parole, des réunions dans les deux langues officielles/You have the floor — Using both official languages in meetings*.

Par ailleurs, afin de répondre à la demande des employés, la DIOBE a fait réimprimer plusieurs autres brochures sur les langues officielles, dont *Servir avec brio/A Knack for Service, Aide-mémoire sur l'offre active des services dans les deux langues officielles/Reminder — Active Offer of official services/Reminder — Active Offer of official services in Both Official Languages* et *La présidence des réunions/Chairing meetings*.

Dans le contexte de cette évaluation, le Secrétariat du Conseil du Trésor convenait, en février 1993, de transformer le Bureau de la traduction en organisme de service spécial afin d'en réduire les coûts et d'en accroître l'efficacité. Parallèlement, et conformément au nouveau cadre de responsabilisation, le Secrétariat rendait optionnels, à compter du 1^{er} avril 1995, les services de traduction du Bureau. La responsabilisation des ministères et organismes en matière de traduction sera ainsi accrue, puisque l'optionnalité leur donnera une plus grande marge de manoeuvre et une plus grande latitude quant au choix de leurs fournisseurs de services de traduction.

Prime au bilinguisme

Au 31 mars 1993, 61 665 employés fédéraux recevaient une prime au bilinguisme de 800 dollars par année. Par ailleurs, le Secrétariat du Conseil du Trésor a confirmé et maintenu l'admissibilité à la prime de 8 888 employés qui ont subi avec succès un test de langue au cours de l'année. Le taux de réussite s'est élevé à 98 p. 100, soit une légère amélioration par rapport à l'exercice précédent où le taux de succès avait atteint 97,8 p. 100. Les employés qui ont échoué au test de confirmation se sont vu retirer la prime jusqu'à ce qu'ils retrouvent le niveau de compétence requis. Le coût total de la prime versée aux employés des ministères et organismes dont le Conseil du Trésor est l'employeur s'est élevé à 48,6 millions de dollars en 1992-1993. Il convient de préciser que les membres du groupe de la direction et de certains autres groupes n'ont pas droit à la prime au bilinguisme.

Aide aux sociétés d'État

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor pouvait, sur une période de quatre ans, aider les sociétés d'État à mettre en oeuvre les dispositions de la Loi touchant la langue de travail. Ce programme d'aide financière, qui a débuté en 1989 et a pris fin le

Coût du programme

31 mars 1993, disposait d'un budget de 18 millions de dollars dont 8,1 millions de dollars ont été réclamés par les sociétés d'État. L'examen des accords proposés par les sociétés d'État a permis au Secrétariat du Conseil du Trésor de discuter des types de projets admissibles à ce programme d'aide financière et d'aider les sociétés d'État à les articuler. Au nombre des projets financés à ce titre, il convient de mentionner un test de langue seconde, élaboré et valide l'exercice précédent, qui est maintenant utilisé par plusieurs sociétés d'État.

En 1992-1993, 296,5 millions de dollars ont été dépensés pour le programme des langues officielles dans les ministères, organismes, sociétés d'État, institutions parlementaires et Forces armées, comparativement à 305,3 millions de dollars l'année précédente (tableau 24). Avec celle enregistrée en 1991-1992, cette diminution a fait chuter les coûts du programme de plus de 11 p. 100 en deux ans. La baisse des coûts en 1992-1993 est surtout attribuable à une diminution de près de 7 millions de dollars des coûts de la traduction par suite, en partie, de la réduction du budget du Bureau de la traduction. Parallèlement, les coûts de la formation linguistique ont fléchi de 1,4 million de dollars, même si 200 000 heures de formation de plus ont été dispensées, tandis que ceux de la prime au bilinguisme ont légèrement augmenté (de 49,8 millions de dollars en 1991-1992 à 50,1 millions de dollars) vraisemblablement et en partie sous l'effet de la mise en oeuvre du Règlement. Par ailleurs, dans le cadre du programme quadriennal d'aide financière qui prenait fin le 31 mars 1993, les contributions aux sociétés d'État ont diminué de 800 000 dollars. Pour sa part, le coût total de l'administration du programme est demeuré à 56,5 millions de dollars.

Le tableau 25 présente la répartition des coûts des divers volets du programme des langues officielles dans les institutions fédérales en 1992-1993.

d'accroître l'efficacité du programme de la fonction publique, principal fournisseur de services de formation linguistique.

Dans un souci d'efficacité et de rationalisation, le Secrétaire du Conseil du Trésor a, en 1992, confié aux ministères le processus d'évaluation des fournisseurs de formation linguistique du secteur privé. Par ailleurs, grâce au Réseau d'information des langues officielles (RILIO), les gestionnaires du programme des langues officielles dans les différentes institutions peuvent s'échanger des informations pertinentes sur la qualité de l'enseignement dispensé par les fournisseurs de formation linguistique et leurs compétences particulières. Le RILIO leur permet également d'avoir accès au répertoire des fournisseurs géré par le ministère des Approvisionnements et Services.

Traduction

La traduction constitue avec la formation linguistique l'un des principaux mécanismes de soutien du programme des langues officielles. Le système d'enveloppes de mots», qui est en usage depuis quelques années, est fondé sur les prévisions annuelles de chaque institution. Le Secrétaire du Conseil du Trésor a poursuivi sa collaboration avec le Bureau de la traduction et les institutions fédérales afin de s'assurer que les services offerts permettent toujours aux institutions de remplir leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et du Règlement y afférent. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 1993, le Bureau de la traduction a traité 258 millions de mots, comparative-ment à 252 millions l'année précédente.

Afin d'accroître l'efficacité du programme de traduction, le Secrétaire d'État a procédé, en 1992-1993, à une évaluation du programme.

programme des langues officielles dans les institutions fédérales. La première journée, à laquelle plus de 140 personnes ont participé, a eu lieu en juin 1992 et a porté sur les nombreux aspects de l'offre active de services au public dans les deux langues officielles. À l'issue de la journée, les participants ont suggéré de tenir des mini-séminaires dans les régions, afin de mieux informer le personnel directement affecté à la prestation des services. La deuxième journée, qui s'est tenue en novembre, a été consacrée à la langue de travail et a attiré près de 200 participants qui ont ainsi eu l'occasion de discuter du projet de politiques sur la langue de travail et du concept d'un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Lancé en 1991-1992, le cours intitulé «Orientation aux langues officielles», qui donne un aperçu général du programme, a continué de susciter un vif intérêt auprès des participants qui ont jugé qu'il répondait à leurs besoins d'information. En 1992-1993, le cours a été offert dans toutes les régions. Dix séances ont été données, soit en français ou en anglais, soit dans les deux langues, notamment dans la région de la Capitale nationale et à Halifax. De plus, deux cours spéciaux ont été offerts dans les deux langues aux employés de la Défense nationale. Étant donné son succès, le cours «Orientation aux langues officielles» figure maintenant au programme de formation régulier de la Commission de la fonction publique.

Programmes de soutien

Formation linguistique

La formation en langue seconde demeure une importante mesure d'appui au programme des langues officielles. En 1992-1993, les ministères et les organismes ont continué d'offrir à leurs employés une formation linguistique qui répondait à leurs besoins. C'est ainsi que quelque 2,1 millions d'heures de formation ont été données dans l'administration fédérale. Dans le but

canadienne des ports. À la fin de l'année financière, plusieurs autres accords en étaient à l'étape finale de négociation. Jusqu'à présent, le processus de planification qui aboutit à la signature d'un accord a été lancé auprès d'une trentaine de sociétés d'État.

Vérification

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor peut exercer un droit de regard sur les activités de toutes les institutions fédérales à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la Bibliothèque du Parlement. Durant l'année 1992-1993, le Secrétaire du Conseil du Trésor a donc accentué sa collaboration avec la collectivité des vérificateurs internes des ministères et des organismes pour s'assurer de leur participation à la vérification des activités en matière de langues officielles³. Une étude de la vérification dans le domaine des langues officielles dans les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur a ainsi été menée en 1992-1993. Trente-trois ministères et organismes ont collaboré à ce projet qui consistait à faire le point sur la vérification dans le domaine des langues officielles et à présenter des recommandations susceptibles d'accroître à la fois la responsabilisation de la gestion et la contribution des groupes de revue interne à la vérification des langues officielles.

Information

L'information des employés et du grand public est la condition même du succès du programme des langues officielles. Aussi, le Secrétaire du Conseil du Trésor consacre-t-il beaucoup d'énergie à ce volet de

³ Dans la foulée de la restructuration de la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi en 1992-1993, la Division de l'évaluation et de la gestion de l'information a été démantelée et ses fonctions de vérification et évaluation ont été centralisées à la Direction de la politique administrative du Secrétaire du Conseil du Trésor.

Information du public

ses activités. En 1992-1993, la DLOEF a continué de veiller au maintien de communications efficaces avec les minorités de langue officielle, avec les représentants des médias de langues française et anglaise ainsi qu'avec les coordonnateurs des langues officielles dans les différentes régions du Canada.

Dans le but de mieux servir la population et de s'assurer que le programme des langues officielles répond aux besoins des Canadiens, le Secrétaire du Conseil du Trésor organise régulièrement des séances d'information et de consultation à l'intention des minorités de langue officielle et participe entre autres aux assemblées annuelles de leurs associations provinciales, territoriales et nationales. Des réunions ont également eu lieu pour faciliter les communications entre les associations des minorités de langue officielle et les institutions fédérales, notamment au Manitoba, au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest.

À la suite de la publication de la version définitive du Règlement sur le service au public dans les deux langues officielles, des séances d'information spéciales ont été mises sur pied dans toutes les régions à l'intention non seulement des membres des minorités de langue officielle, mais également des fonctionnaires.

Information des employés

En 1992-1993, le personnel de la DLOEF a continué de travailler en étroite liaison avec les institutions fédérales qui assurent des services au public dans les régions. Des réunions ont ainsi été organisées avec les coordonnateurs des langues officielles et les gestionnaires à Halifax, Québec, Montréal, Toronto, Sudbury, Winnipeg, Saskatoon, Edmonton et Vancouver.

Le Secrétaire du Conseil du Trésor a organisé deux importantes journées thématiques à l'intention des responsables du

l'approbation du Conseil du Trésor. À cette date, seulement 15 ministères et organismes n'avaient pas encore signé un premier protocole d'entente.

La révision du régime de responsabilisation amorcée l'an dernier dans la foulée de la Fonction publique 2000 permettra à plusieurs ministères et organismes d'utiliser, dans leurs nouveaux protocoles, une approche simplifiée et axée sur le partenariat et les résultats plutôt que sur les moyens d'atteindre ces résultats. Les rapports annuels de gestion que les ministères et organismes s'engagent à produire aux termes de leurs protocoles d'entente représenteront le principal instrument d'évaluation des progrès accomplis par les institutions. Par suite de la révision du cadre de responsabilisation, les rapports de gestion porteront désormais sur les résultats à atteindre durant l'exercice considéré.

Le Secrétaire du Conseil du Trésor a entrepris en 1992, de concert avec les institutions et les évaluateurs fédéraux, l'évaluation de certains instruments d'évaluation dont un questionnaire et une grille d'auto-évaluation destinés aux gestionnaires.

Il arrive que des ministères et des organismes soient exemptés de signer un protocole d'entente, dans la mesure où ils peuvent démontrer qu'ils satisfont aux objectifs du programme des langues officielles. Ils sont toutefois tenus de présenter un bref rapport annuel justifiant chaque fois la pertinence et la validité de l'exemption.

Accords avec les sociétés d'État

À l'instar des protocoles d'entente conclus avec les ministères et organismes, les accords avec les sociétés d'État permettent d'établir un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles. En 1992-1993, le Conseil du Trésor a approuvé trois accords avec des sociétés d'État, soit la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, l'Administration de pilotage des Laurentides et la Société

communications suivies avec les cadres supérieurs des institutions fédérales. Le projet de gestion concertée, qui représente la conclusion d'une entente entre le sous-ministre d'une institution fédérale et le Secrétaire du Conseil du Trésor au sujet de l'atteinte d'un certain nombre d'objectifs stratégiques, peut inclure des éléments liés aux langues officielles.

Il convient d'ajouter que suite à une demande de leur avoir adressée le Secrétaire du Conseil du Trésor en 1991-1992, de nombreux administrateurs généraux ont indiqué que leur leadership était essentiel pour que les employés puissent travailler dans la langue de leur choix et plusieurs d'entre eux ont reconnu que le français avait été plus souvent utilisé au cours de leurs réunions de gestion en 1992 que durant l'année précédente.

Protocoles d'entente de 1992-1993

Les protocoles d'entente en matière de langues officielles conclus avec le Conseil du Trésor constituent le principal instrument de gestion du programme permettant de responsabiliser les ministères et organismes. Ils décrivent de quelle façon les institutions fédérales entendent s'acquitter de leurs obligations et ils prévoient des moyens mutuellement acceptables de mesurer les résultats. Le processus de négociation des protocoles d'entente progresse rapidement puisque, au 31 mars 1993, 14 nouveaux protocoles² avaient reçu

² Les 14 institutions dont le protocole d'entente a été entièrement soit les suivantes: Agence de promotion économique du Canada Atlantique, Bureau de l'Administration de l'Office du transport du grain, Bureau du Vérificateur général du Canada, Commission canadienne des grains, Conseil canadien des relations de travail, Bureau de la Coordonnatrice — Situation de la femme, Ministère des Affaires extérieures et du Commerce international, Greffe de la Cour fédérale du Canada, Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée, Office national du film, Commission nationale des libérations conditionnelles, Ministère du Solliciteur général, Ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest.

moyens concrets pour aider les institutions fédérales à respecter leurs obligations.

Au cours de l'exercice écoulé, de nombreuses consultations ont été tenues auprès des ministères, des organismes et des sociétés d'État, notamment par l'entremise de leur comité consultatif. Les syndicats ont aussi été consultés au cours de l'année considérée. Grâce à cette consultation et à la collaboration des intervenants, le Secrétariat a poursuivi la révision des politiques et des lignes directrices en matière de langues officielles en vue de leur publication dans le volume du *Manuel du Conseil du Trésor* sur les langues officielles.

Technologies de l'information

L'une des grandes réalisations du Secrétariat du Conseil du Trésor en la matière a été le lancement, en septembre 1992, d'un babillard électronique, le Réseau d'information des langues officielles (RILO). Le RILO renferme toutes les références pertinentes en matière de langues officielles, notamment la Loi, le Règlement, les directives et les circulaires, ainsi que des rapports et des statistiques. Il permet en outre aux usagers, non seulement d'accéder aux données nécessaires à une meilleure gestion du programme des langues officielles dans leur institution, mais également d'échanger des expériences et de l'information. Le RILO a ainsi permis d'éliminer la paperasserie, qui auparavant dissait indûment la gestion de l'information sur les langues officielles.

Au 31 mars 1993, une trentaine d'institutions fédérales étaient déjà raccordées au réseau et il est prévu que les institutions restantes devraient l'être d'ici la fin du prochain exercice. Conçu dans l'intérêt des usagers, le RILO reliera progressivement tous les ministères, organismes et sociétés d'État.

En mai 1992, le Conseil du Trésor a adopté la « Norme du Conseil du Trésor sur les technologies de l'information — Numéro 5 » en faisant sienne une nouvelle norme

Cadre de responsabilité

approuvée par l'Association canadienne de normalisation. Cette norme, qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1993, permettra de répondre aux besoins de tous les utilisateurs de claviers et de caractères codés au gouvernement fédéral. Elle aura en outre pour effet d'assurer une meilleure conformité à l'exigence de la *Loi sur les langues officielles* voulant que les systèmes informatiques d'usage courant et généralisés mis à la disposition des employés puissent être utilisés dans les deux langues officielles.

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor a pour mission de s'assurer que les activités des institutions fédérales sont conformes aux politiques, directives et règlements en vigueur, ainsi qu'aux dispositions du Règlement. Cependant, bien que chaque institution demeure responsable de l'application du programme des langues officielles dans sa sphère de compétence, il appartient au Conseil du Trésor de coordonner la mise en place de mécanismes d'évaluation du programme, dont le rapport annuel de gestion exige dans les protocoles d'entente est un élément indispensable. Les représentants du Secrétariat maintiennent une étroite collaboration avec les institutions fédérales et demeurent à leur disposition pour leur fournir avis, aide et conseils.

Après avoir consulté les ministères, les organismes et les syndicats, le Secrétariat du Conseil du Trésor a commencé à simplifier et à rationaliser le cadre de planification et de contrôle des langues officielles dans l'esprit de l'ordonnance publique 2000 et du projet de gestion concertée, mettant ainsi davantage l'accent sur la responsabilisation et sur les résultats escomptés.

Si le succès du programme des langues officielles dépend de l'information transmise au public et aux employés, il repose également sur le maintien de

bureaux d'une institution, ainsi que celle des populations des communautés minoritaires de langue officielle. Le Secrétaire a demandé aux institutions fédérales de revoir leurs obligations à la lumière des données du recensement de 1991 sur l'ethnicité de la population selon la première langue officielle parlée.

Dans le cadre de la mise en oeuvre globale de la Loi et du Règlement sur les langues officielles, et grâce à la collaboration des institutions fédérales concernées, le Secrétaire du Conseil du Trésor poursuit l'établissement d'un répertoire informatisé de données sur les bureaux fédéraux ayant des obligations linguistiques de la clientèle des bureaux. Cette nouvelle base de données devrait progressivement devenir un instrument essentiel de vérification.

Enfin, tout au long de l'année, le Secrétaire a répondu aux nombreuses demandes d'interprétation des dispositions du Règlement que lui ont adressées les institutions fédérales.

Politiques

La refonte des politiques et lignes directrices proposées en matière de langues officielles s'est avérée une activité importante du Secrétaire en 1992-1993. Les politiques élaborées dans le contexte de l'Action publique 2000, précisent les objectifs et les résultats visés, et énoncent clairement les obligations des institutions fédérales en matière de langues officielles. Les lignes directrices proposent, pour leur part, des

langues officielles — communications avec le public et prestation des services. Étant donné qu'il lui revient de préciser certaines de leurs obligations dans l'application des dispositions du Règlement, il publiait, en mai 1992, trois directives à cet effet.

La première directive définit les modalités d'application du principe de la proportionnalité dans le cas des institutions fédérales qui offrent les mêmes types de services dans plusieurs bureaux. Elle requiert de ces institutions qu'elles consultent la communauté minoritaire de langue officielle avant de décider du choix des bureaux qui fourniront ces services dans les deux langues.

La deuxième directive énonce les conditions qui doivent régir les enquêtes de la préférence linguistique de la clientèle des institutions fédérales appelées à évaluer la demande dans l'une ou l'autre langue officielle.

La troisième directive porte sur les services qui sont destinés spécifiquement à une clientèle restreinte et identifiable. Elle vise à aider les institutions à établir rigoureusement lesquels de leurs bureaux sont tenus d'offrir ces services dans l'une ou l'autre langue officielle.

Parmi les autres activités visant à aider les institutions fédérales à mettre en oeuvre le Règlement, il convient de mentionner l'homologation des bureaux des institutions fédérales visées par une disposition réglementaire. De plus, le Secrétaire du Conseil du Trésor a conçu un système de cartes géographiques informatisées afin d'aider les institutions à reconnaître leurs obligations à l'égard des dispositions du Règlement relatives aux aires de service. Ce système permet en outre de produire des cartes illustrant la répartition des

Conformément à la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor rend compte dans cette deuxième partie de ses activités et de celles de son Secrétariat pour l'exercice commençant le 1^{er} avril 1992 et se terminant le 31 mars 1993.

En octobre 1992, la Direction des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor a changé de nom et est devenue la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi. Cette nouvelle appellation reflète l'élargissement du mandat de la Direction qui, en plus du programme des langues officielles, est devenue responsable du programme de l'équité en emploi. Dans le présent rapport annuel, il ne sera toutefois tenu compte que de l'exécution du seul programme des langues officielles.

Au cours de l'exercice considéré, la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi (DLOEF) a disposé de 48 années-personnes et d'un budget de 4,8 millions de dollars pour aider le Conseil du Trésor à s'acquitter de son mandat en langues officielles.

En ce qui concerne le volet proprement dit des langues officielles, la DLOEF est chargée de l'élaboration, de la coordination et de la diffusion des politiques et des programmes fédéraux en matière de service au public, de langue de travail et de participation des francophones et des anglophones au sein de la fonction publique fédérale. Quatre divisions se sont partagé la gestion de l'ensemble du programme des langues officielles en 1992-1993.

La Division de la politique conçoit, articule et interprète la réglementation ainsi que les politiques de langues officielles, et elle élabore les règles, les instructions, les circulaires et les directives qui en découlent. Elle examine les thèmes principaux des langues officielles et coordonne les travaux reliés aux activités parlementaires.

La Division de l'évaluation et de la gestion de l'information établit et gère le cadre de vérification et d'évaluation du

programme des langues officielles. Elle met sur pied et administre les divers systèmes d'information sur les langues officielles, et elle met à la disposition de toutes les parties intéressées des outils de communication et de transmission de l'information nécessaires à la gestion efficace du programme des langues officielles dans les institutions fédérales.

La Division des programmes assure une liaison continue avec les institutions fédérales relativement au programme des langues officielles et analyse les présentations au Conseil du Trésor. Elle veille à l'application des critères et des mécanismes de responsabilisation dans le cadre de la mise en oeuvre de la Loi et du Règlement sur les langues officielles. Elle négocie les ententes avec les institutions fédérales et leur fournit un appui et des conseils opérationnels.

La Division de la consultation et des services à la clientèle a pour responsabilité d'assurer un dialogue et une communication continus avec les communautés de langue officielle, avec les gestionnaires fédéraux en région, ainsi qu'avec les autres paliers de gouvernement et le milieu des affaires dans toutes les provinces et les territoires. Elle gère les activités de consultation régionale et renseigne le public et les employés sur le programme des langues officielles.

Règlement, politiques et directives

Dans le cadre de la mise en oeuvre progressive sur trois ans du nouveau Règlement, le Secrétariat du Conseil du Trésor a pris un certain nombre de mesures préparatoires visant notamment l'évaluation de la demande de services en langues officielles.

Règlement

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a continué d'appuyer les institutions fédérales dans la mise en oeuvre du *Règlement sur les*

Activités
du Conseil
du Trésor

Chapitre 2

demande des services dans chacune des deux langues officielles ainsi que pour celles visant les bureaux fédéraux au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest;

- le 16 décembre 1994, pour les dispositions portant sur les communications maritimes, sur les services de recherche et de sauvetage, et sur les services offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés dans des installations fédérales.

Champ d'application

Le Règlement s'applique à toutes les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, ainsi qu'à Air Canada¹. Toutefois, il convient de préciser que le Règlement ne s'applique ni aux bureaux fédéraux situés dans la région de la Capitale nationale ni à ceux des administrations centrales puisque la *Loi sur les langues officielles* les oblige déjà à servir le public dans les deux langues officielles.

¹ En vertu de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*.

Vocation du bureau

En ce qui concerne la «vocation du bureau», le Règlement s'applique à des services fédéraux particuliers, sans égard au niveau de la demande. Ses dispositions portent notamment sur la signalisation dans les secteurs de la santé et de la sécurité du public, les parc nationaux, les ambassades et consulats, et les bureaux fédéraux principaux au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest, ainsi que sur les événements ouverts au public et ayant une envergure nationale ou internationale.

Services conventionnés offerts aux voyageurs

Le troisième volet porte sur les services offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés. Le Règlement prescrit par ailleurs les circonstances dans lesquelles les aéroports, les gares ferroviaires et les gares de traversiers fédéraux font l'objet d'une demande importante de services de la part des voyageurs dans l'une ou l'autre langue officielle. Les services visés englobent notamment les restaurants, les agences de location de voitures, les bureaux de change, et les services dispensés par les transporteurs. Le Règlement définit également les modalités de la prestation du service.

Entrée en vigueur du Règlement

Afin de s'assurer que toutes les institutions fédérales puissent en appliquer les dispositions dans des délais raisonnables, la mise en oeuvre du Règlement est échelonnée sur trois ans :

- le 16 décembre 1992, pour les dispositions concernant la «vocation du bureau» et la demande importante pour les dispositions relatives à la demande importante
- le 16 décembre 1993, pour les dispositions relatives à la demande importante

L'exercice financier 1992-1993 marque la première étape de l'entrée en vigueur graduelle des dispositions de la nouvelle réglementation sur les langues officielles, adoptée le 16 décembre 1991. Le Règlement, qui assure la mise en oeuvre de certaines dispositions de la Loi concernant le service au public, comprend trois volets :

- les bureaux fédéraux faisant l'objet d'une «demande importante» de services dans les deux langues officielles;
- les bureaux fédéraux dont la vocation justifie des services dans les deux langues officielles; et
- les services offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés.

Demande importante

En raison de sa diversité linguistique et géographique, le Canada se doit de disposer d'une réglementation sur les langues officielles qui soit respectueuse des réalités et des différences régionales. Certaines dispositions du Règlement sur les langues officielles qui concernent la détermination de la demande importante d'un bureau fédéral sont d'application générale, alors que d'autres portent sur des services particuliers.

Les règles d'application générale qui servent à déterminer une demande importante dépendent, pour la plupart, des données du recensement et de l'importance relative et absolue de la population linguistique minoritaire.

Les règles particulières qui servent à déterminer une demande importante reposent, pour la plupart, sur le volume de la demande de services lorsque les données démographiques ne sont pas vraiment pertinentes, par exemple dans les aéroports et les gares ferroviaires.

**Règlement en
matière de service
au public**

Chapitre 1

- Les employés des institutions fédérales ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites prévues par la Loi (Partie V).

- La Loi confirme l'engagement du gouvernement à s'assurer que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise «aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales», et que celles-ci tendent à refléter dans leurs effectifs la présence des deux collectivités de langue officielle, compte tenu de leur mandat, du public qu'elles servent et de l'emplacement de leurs bureaux (Partie VI).

Il incombe aux institutions fédérales de veiller à l'application des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* et du Règlement y afférent. Pour sa part, le Conseil du Trésor a pour rôle de définir le cadre général de responsabilisation des institutions fédérales.

Les attributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles sont clairement définies dans la Loi. En effet, aux termes de l'article 46, le «Conseil du Trésor est chargé de l'élaboration et de la coordination générales des principes et des programmes fédéraux d'application des parties IV, V et VI dans les institutions fédérales, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la Bibliothèque du Parlement».

- Compte tenu des responsabilités qui incombent au Conseil du Trésor, son Président est tenu tous les ans de déposer devant le Parlement un rapport sur l'exécution des programmes de langues officielles dans les institutions fédérales. Le présent document constitue le cinquième rapport annuel du Président et renferme trois chapitres :
- un premier chapitre consacré au règlement en matière de service au public;
- un deuxième chapitre décrivant les activités du Conseil du Trésor en matière de langues officielles durant l'exercice considéré; et
- un troisième chapitre traitant de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales.

En 1969, le Parlement canadien adoptait la première *Loi sur les langues officielles*, reconnaissant alors l'égalité du français et de l'anglais au sein des institutions fédérales. En 1982, la *Charte canadienne des droits et libertés* enchâssait ce principe dans la Constitution en stipulant que le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada. Il y est notamment établi que, dans des circonstances définies, le public a le droit de pouvoir communiquer avec les institutions du gouvernement fédéral ou d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. En 1988, la nouvelle *Loi sur les langues officielles* donnait corps à ce principe de l'égalité de statut des deux langues officielles et se distinguait de la Loi de 1969 en rendant exécutives certaines de ses dispositions. Adopté par le Gouverneur en conseil le 16 décembre 1991, le nouveau *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* procède de la Loi de 1988 et permet de franchir une étape importante en assurant la mise en oeuvre de la partie IV de la Loi de 1988.

Les parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles* de 1988 sont les trois piliers de l'infrastructure législative qui vise à assurer l'égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges du français et de l'anglais quant à leur usage au sein des institutions fédérales.

• Dans un certain nombre de circonstances définies par la *Loi sur les langues officielles*, le public a le droit de communiquer avec les institutions fédérales dans la langue officielle de son choix et d'être servi par celles-ci dans cette langue (Partie IV).

linguistique du fédéralisme canadien et de l'acquisition des obligations qui découlent de la Charte des droits et libertés. Aux termes de la Loi et des dispositions de la réglementation, les institutions fédérales ont en effet l'obligation de servir le public dans la langue officielle de son choix, à l'interieur des limites prévues. La Loi confère également aux employés des institutions fédérales, et dans la mesure prescrite, le droit de pouvoir travailler dans la langue officielle de leur choix. Enfin, selon les dispositions prévues à cet effet, le gouvernement fédéral s'engage à souscrire au principe de la participation équitable des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise, et les institutions fédérales veillent à respecter et à appliquer ce principe au sein de l'administration fédérale.

Important levier d'unité de la société canadienne, la langue permet à tous les Canadiens de communiquer les uns avec les autres et de se comprendre, tout en assurant la cohésion de ce pays dans la diversité et le respect mutuel. Le programme des langues officielles joue, et continuera de jouer, à cet égard un rôle primordial et indispensable.

Je suis donc heureux de présenter ce rapport qui non seulement fait état des réalisations et des mesures prises par le Conseil du Trésor pour assurer de façon concertée et harmonieuse la mise en oeuvre du *Règlement sur les langues officielles* — *des communications avec le public et prestation des services*, mais qui rend compte également des progrès du programme des langues officielles au sein des institutions fédérales.

J'ai l'honneur de déposer devant le Parlement le cinquième rapport annuel du Président du Conseil du Trésor sur la situation des programmes de langues officielles dans les institutions fédérales, ainsi que le requiert la *Loi sur les langues officielles*. Le présent rapport couvre donc l'exercice débutant le 1er avril 1992 et se terminant le 31 mars 1993.

Le Règlement sur les langues officielles, qui porte sur l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation des services, et qui donne effet à la partie IV de la Loi, a été adopté le 16 décembre 1991. Mais c'est au cours de l'exercice considéré qu'a véritablement pris place le processus de mise en oeuvre du Règlement avec l'entrée en vigueur, le 16 décembre 1992, des dispositions concernant les bureaux fédéraux qui, compte tenu de leur vocation ou de l'importance de la demande dans l'une ou l'autre langue, sont tenus d'offrir «automatiquement» leurs services dans les deux langues officielles.

Fruit d'un vaste processus de consultation, tant des institutions fédérales que du public, le Règlement est un instrument rigoureux d'application systématique de la *Loi sur les langues officielles*. Les consultations et les préparatifs ayant précédé l'entrée en vigueur de ses dispositions ont été marqués par la coopération et la concertation. Il s'agit sans nul doute d'une réalisation dont le Conseil du Trésor et les institutions fédérales peuvent à juste titre se féliciter et s'enorgueillir.

La *Loi sur les langues officielles* donne au Canada les moyens d'appuyer et de tra-

éclairer et effacer le principe de la dualité

Chapitre 3	
La situation dans les institutions fédérales	19
• Tendances en 1992-1993	20
• Service au public	20
• Langue de travail	21
• Participation	21
• Outils d'évaluation	22
• Annexe statistique	23
– Liste des tableaux	23
– Sources des données	24
– Interprétation des données	24
– Validité des données	24
– Tableaux	25
– Notes et définitions	50
– Techniques	50

Avant-propos	1
Introduction	3
Chapitre 1	
Règlement en matière de service au public	5
• Demande importante	6
• Vocation du bureau	6
• Services conventionnés offerts aux voyageurs	6
• Entrée en vigueur du Règlement	6
• Champ d'application	7
Chapitre 2	
Activités du Conseil du Trésor	9
• Règlement, politiques et directives	10
- Règlement	10
- Politiques	11
- Technologies de l'information	12
• Cadre de responsabilisation	12
- Protocoles d'entente de 1992-1993	13
- Accords avec les sociétés d'État	13
• Vérification	14
• Information	14
- Information du public	14
- Information des employés	14
• Programmes de soutien	15
- Formation linguistique	15
- Traduction	15
- Prime au bilinguisme	16
- Aide aux sociétés d'État	16
- Coût du programme	16
• Comités consultatifs	17
• Publications	17

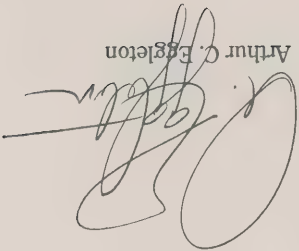
Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumetts au Parlement, par votre intermédiaire, le cinquième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice financier 1992-1993.

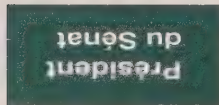
Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,

Arthur C. Eggleton



Février 1994

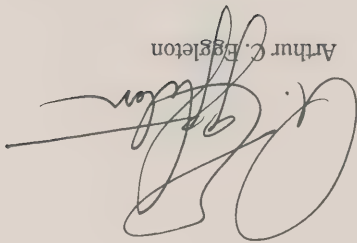


Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumetts au Parlement, par votre intermédiaire, le cinquième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice financier 1992-1993.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,



Arthur C. Eggleton

Février 1994



Publié par la
Direction des communications et de la coordination,
Conseil du Trésor du Canada

NDLR:
Pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons
à la règle qui permet d'utiliser
le masculin avec une valeur de neutre.

© Ministère des Approvisionnements et
Services Canada 1994

Catalogue No BT23-1/1993
ISBN 0-662-60149-1

**Les langues
officielles
dans les
institutions
fédérales**

Rapport annuel 1992-1993

Rapport annuel 1992-1993

**Les langues
officielles
dans les
institutions
fédérales**





President
of the Treasury Board

Président
du Conseil du Trésor

CAI
TB 91
-024

Official Languages in Federal Institutions

Annual Report 1993-1994



Canada

Official Languages in Federal Institutions

Annual Report 1993-94

Also available in alternative formats.

Published by
Planning and Communications Directorate
Treasury Board of Canada

© Minister of Supply and Services Canada 1994

Catalogue No BT23-1/1994
ISBN 0-662-61464-X

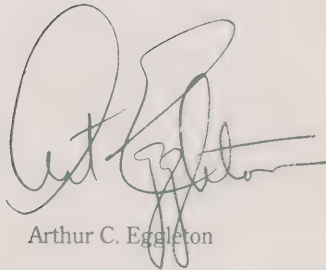


Speaker of
the Senate

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the sixth annual report of the President of the Treasury Board covering the fiscal year 1993-94.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Art Eggleton', with a large, stylized initial 'A' and a long horizontal stroke at the end.

Arthur C. Eggleton

President of the Treasury Board

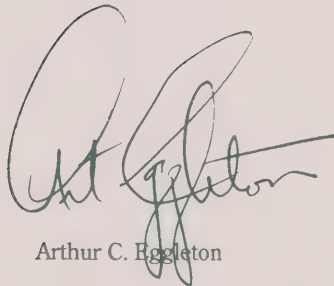
December 1994

Speaker of the
House of Commons

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the sixth annual report of the President of the Treasury Board covering the fiscal year 1993-94.

Yours sincerely,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Art Eggleton', with a large, sweeping initial 'A' and a long horizontal stroke extending to the right.

Arthur C. Eggleton

President of the Treasury Board

December 1994

Table of Contents

Foreword	1
Introduction	3
Chapter 1	
Regulations on service to the public	7
• A consistent approach	8
• Significant demand	9
• Nature of the office	9
• Services provided under contract to the travelling public	9
• Effective date of the Regulations	9
• Application	10
• Obligations of federal offices	10
Chapter 2	
Activities of the Treasury Board	11
• Regulations, policies and directives	13
– Regulations	13
– Policies	13
– Information technology	14
• Accountability framework	14
– Letters of Understanding	15
– Agreements with Crown corporations	16
• Audit and monitoring	16
• Information	17
– Keeping the public informed	17
– Keeping employees informed	18
• Support measures	18
– Language training	19
– Translation	19
– Bilingualism bonus	20
– Cost of the program	20
• Advisory committees	21
• Publications	22

Chapter 3

The situation in federal institutions

23

- The Role of the Treasury Board and its Secretariat 24
 - Responsibilities under the Act 24
 - Evaluation instruments 24
 - Trends in 1993-94 25
 - Service to the public 26
 - Language of work 27
 - Equitable participation 28
 - Conclusion 29
 - **Statistical annex** 30
 - Statistical tables 30
 - Information sources 31
 - Interpretation of the data 31
 - Validity of the data 31
 - Tables 32
 - Technical notes and definitions 57
-

Foreword

As President of the Treasury Board, I am pleased to submit to Parliament a report on the status of official languages programs in federal institutions, as required by the *Official Languages Act*. This report covers the period from April 1, 1993 to March 31, 1994.

This sixth annual report of the President of the Treasury Board on official languages in federal institutions shows the vitality of the program, which this year has continued to build on past achievements. Indeed, the Official Languages Program has continued to evolve and progress in the wake of changes in both the orientation and structure of governance and the changes that are reshaping our society. The program would not have adapted so easily to these changes were it not for its inherent flexibility and the vision of those who developed it.

While its structure and management have changed over the years, the Official Languages Program has always remained consistent with the fundamental principles on which the concept of linguistic duality is based:

- The principle of equality of status and equal rights and privileges of English and French as to their use in all institutions of the Parliament and Government of Canada; in other words, the equal treatment of both official languages in these institutions.
- The principle of institutional bilingualism as opposed to individual bilingualism; in other words, it is the responsibility of federal institutions, and not of each

Canadian, to be bilingual, and federal institutions are required to serve the public in the official language of its choice.

- The principle of choice for citizens, including federal employees; in other words, English-speaking and French-speaking Canadians can choose to speak one or the other language or both, and can, as set out in law, communicate with their government institutions and pursue a career in the federal public sector in the official language of their choice.

These principles reflect the language rights that our Constitution grants to Canadians and are at the very core of Canada's linguistic duality. The Canadian approach to official languages is the expression of the choices we have made about the kind of society we want to live in: guaranteeing the rights and freedoms of our citizens, and respecting the language rights and choices of Canadians.

The Canadian approach is reasonable, fair and equitable: reasonable, because it grants all Canadians the right to receive federal services in the official language of their choice, but limits the scope of these rights by stipulating that demand for these services must be significant; fair, because it gives Canadians easy, open and equal access to bilingual services and employment in federal institutions and enables virtually the entire population to receive services in the official language of their choice; equitable, because it takes into account the varying distribution and location, both of minority communities and of federal offices, and because it aims to ensure that the participation of members of both communities in federal institutions reflects their presence in the Canadian population.

Our people and our country derive their strength and their individuality by respecting our differences while at the same time building on what we have in common. Our Official Languages Program is eloquent testimony to this approach.

In the Throne Speech of January 18, 1994, the Prime Minister of Canada reiterated the government's commitment to linguistic duality, pointing out that "our cultural heritage and our official languages are at the very core of the Canadian identity and are sources of social and economic enrichment." For my part, as the Minister responsible for the general direction and co-ordination of the Official Languages Program in federal institutions, I intend to ensure that the Treasury Board contributes actively to the implementation of this program and that, in turn, federal institutions fulfil their legal obligations to all Canadians in an effective and efficient manner.

Introduction

On September 7, 1994, we celebrated the 25th anniversary of the first *Official Languages Act*. This represents, for each of us, an opportunity not only to take stock of the program's accomplishments and of the approach Canada has taken to language management, but also to measure the scope and extent of the progress during the preceding quarter century.

In the course of these 25 years, a comprehensive legal framework has been gradually established in an orderly and consistent fashion to form the legal basis for the Canadian approach to bilingualism. Its various components complement one another and form a harmonious and coherent whole.

The basis of this framework is the 1982 *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, which enshrines the equality of status and equal rights and privileges of English and French as to their use in federal institutions, and which guarantees the public the right to communicate with these institutions and their representatives in the language of its choice.

The present *Official Languages Act*, which Parliament adopted in 1988, incorporates and sets out in detail the linguistic rights and principles entrenched in the Charter while providing a legal basis for certain policies implemented in federal institutions since the first *Official Languages Act* passed in 1969. It clearly sets out the rights of the public and the obligations of federal institutions on the use of the two official languages.

The Official Languages Regulations, issued pursuant to the 1988 Act, define the obligations of federal institutions with respect to

the right of the public to be served in the official language of its choice by setting out the specific circumstances under which these institutions must meet their obligations and assume the responsibilities the legislation prescribes. Adopted in December 1991, the Regulations stipulate that their various provisions are to be phased in over a three-year period. On December 16, 1993, the second series of regulatory provisions came into effect. Some of these provisions concern "significant demand," which does not automatically confer the right to receive services in both official languages, but requires an assessment of the demand for services in both official languages. Other provisions concern federal offices in the Yukon Territory and the Northwest Territories.

These three pieces of legislation constitute the backbone of Canadian bilingualism, which is fleshed out and given substance by the federal Official Languages Program through its policies and guidelines flowing from legal provisions and through its support measures. In June 1993, the Treasury Board published, as part of the *Treasury Board Manual*, a volume on official languages that consolidates and updates most official languages policies and guidelines and thus is an indispensable reference tool for federal institutions.

The year 1993-94 on which I am reporting was a year of consolidation given the accomplishments that characterized it. In addition to the publication of the *Treasury Board Manual* volume on official languages and the coming into effect of a new series of regulatory provisions, noteworthy achievements include the coordination of activities for the designation of offices and services that the Regulations cover, the signing of a number of agreements on official languages with federal institutions, and the preparation of an assessment tool on employee satisfaction with language of work.

In 1994-95, the Treasury Board intends to focus on the quality of the services to the public in both official languages and use government-wide service standards that will be developed to ensure that services are of comparable quality in both official languages. The integration of official languages into the day-to-day management of federal institutions, i.e., ensuring that official languages are an integral part of current operations and that they are systematically taken into account in the daily management of programs and activities, will be another important component of the Treasury Board's activities during the next fiscal year. Among major initiatives in 1994-95 will be the publication of a list of federal offices and service points required to serve the public in both official languages and the coming into force of the final regulatory provisions on December 16, 1994, which will complete the implementation of the Official Languages Regulations. Finally, since a comprehensive legislative infrastructure will then be in force for official languages, the Treasury Board will strengthen its monitoring and control activities for implementation of the Official Languages Program in federal institutions that come under its mandate while, at the same time, providing them with advice and assistance.

The Canadian approach to official languages is characterized by: its respect for individual choices and the rights of both official language communities; its respect for individual choices by virtue of not requiring any Canadian citizen to speak or learn the other official language, but rather allowing every Canadian to be served in the official language of his or her choice by government institutions where they are required to do so; and its respect for the rights of the two official language communities by requiring federal institutions to actively offer and provide their services in both official languages wherever legislation

grants to members of Canada's two official language communities rights to be served in the language of their choice.

The commitment of the Canadian government toward linguistic duality during the past 25 years attests to the values and principles to which our country has subscribed. It has made it possible to strengthen the historic ties that bind the two official language communities together through the growing number of bridges it has created between them. The official languages legislation and program implemented to support this commitment have given English-speaking and French-speaking Canadians across Canada the right to receive the federal services they need in the official language of their choice.

Chapter 1

Regulations on service to the public

The 1993-94 fiscal year can be seen as the halfway point in the process of implementing the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*. It marks the second and next-to-last phase before the coming into force of all of the regulatory provisions.

The Regulations are an instrument for the rigorous and concrete application of certain provisions of Part IV of the *Official Languages Act* regarding service to the public outside the National Capital Region (NCR). They specify the terms and conditions under which these provisions are to be implemented. The Regulations set out in detail the obligations of federal institutions in this regard and the specific circumstances under which they are required to actively offer bilingual services to the public. As such, the Regulations are a key component of the official languages legal framework.

A consistent approach

Through their provisions, the Regulations ensure that virtually all Canadians can receive services from federal institutions in the official language of their choice. While these rules are complex, they are a result of taking into account the varying distribution not only of minority official language communities, but also of the networks of federal offices.

The Regulations provide a logical and consistent definition of significant demand that also makes it possible to take into consideration the diverse nature of minority official language communities across Canada.

The Canadian approach, as reflected in the Regulations, is fair and moderate in that it does not set out a single, universal defini-

tion of significant demand for services. Members of minority official language communities are thus able to obtain federal services in the language of their choice whether they live in large cities, small towns or rural areas.

The Canadian approach also strives to be realistic and practical, and takes into consideration the number of offices of a given institution and the kinds of services offered in regions where a minority official language community is concentrated. That is why only some of these offices are required to provide bilingual services.

This approach is also a comprehensive one. Indeed, it recognizes that demand for services may depend on factors other than demographics alone, as in airports or train stations where the travelling public must be able to be served in the official language of its choice if demand in that language warrants it. It also acknowledges that the nature of certain services, involving the health, safety and security of the public in certain sectors, dictates that they be provided in both official languages without having to take into account the particular level of demand.

In short, because it takes into account the reality and distinctiveness of the Canadian situation and because it is not based on a single, universal rule, this approach guarantees English-speaking and French-speaking Canadians fair and easy access to bilingual services from their federal institutions.

Requirements for federal offices to serve the public in both official languages under the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* are organized around three components:

- federal offices where there is “significant demand” for services in both official languages;
- federal offices whose “nature” makes it reasonable that services be provided in both official languages; and
- services that a third party provides under contract to the travelling public where “significant demand” exists.

Significant demand

The provisions of the Regulations take into account Canada’s linguistic and geographic diversity and regional realities and characteristics. There are two basic types of rules for assessing significant demand for services from any federal office or facility concerned. The first, which are general in application, are based primarily on population census data and the number and proportion of the linguistic minority in a given geographic area. The second, which are more specific in application, deal with certain federal services such as at airports or border crossings, and are based on the volume of demand in cases where demographic statistics are not really relevant.

Nature of the office

The rules regarding the nature of the office apply to certain specific services and communications that must be provided in both official languages, regardless of the actual level of demand. The relevant provisions of the Regulations cover, among other things, standardized public announcements and signage regarding the health, safety and security of the public, national parks, Canadian diplomatic missions abroad; the principal offices of federal institutions serving the public located in the Yukon Territory and the Northwest Territories, and popular events of national and international scope.

Services provided under contract to the travelling public

The *Official Languages Act* imposes on federal institutions obligations with respect to certain commercial services that a third party provides under contract to the travelling public in federal airports, railway stations, and ferry terminals where a significant demand exists for those services. The Regulations set out the particular services that must be provided in both official languages. These services include restaurants, car rental services, foreign exchange, automated banking machines, duty-free shops and carrier services. The Regulations also stipulate how such services must be delivered.

Effective date of the Regulations

To enable federal institutions to apply the provisions within a reasonable time and to ensure that they are able to take the necessary measures to that effect, the Regulations are being phased in over a three-year period from the date of registration:

- December 16, 1992 for the provisions relating to the “nature of the office” and “significant demand” that automatically provide for delivering services in both official languages;
- December 16, 1993 for provisions on “significant demand” that require an assessment of the demand in each official language, and those relating to the principal federal offices in the Yukon Territory and the Northwest Territories; and
- December 16, 1994 for provisions relating to maritime communications, search and rescue services and services provided under contract to the travelling public in federal facilities.

Application

The Regulations apply to all federal institutions subject to the *Official Languages Act*, and to all other organizations, such as Air Canada¹ and local airport authorities², which have official languages obligations under other federal legislation.

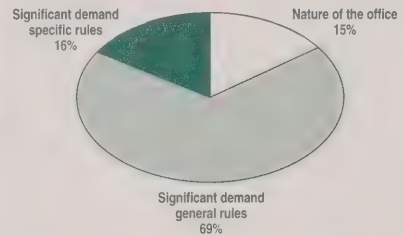
Obligations of federal offices

On December 16, 1993, most of the provisions of the Regulations relating to significant demand and all of those dealing with the "nature of the office" were in effect. As a result, federal offices coming under these provisions are subject to these obligations. In cooperation with federal institutions, the Treasury Board Secretariat prepared a list of these offices and points of service for the information of the public. As of March 31, 1994 there were 3,926³ such offices and service points.

The Graph opposite illustrates the percentage breakdown of federal offices required to provide bilingual services by type of rule

applicable. The graph shows that 69 per cent of these offices are subject to the general rules relating to significant demand and that 16 per cent are subject to the specific rules for significant demand, while 15 per cent are subject to the provisions concerning "the nature of the office." The graph also shows that the vast majority of these offices are covered by the general rules and did not need to conduct an assessment of demand for services.

Breakdown¹ of bilingual federal offices and points of service in Canada by type of regulatory provisions applicable² as of March 31, 1994



1. As a proportion of all bilingual offices in Canada.
2. Reflects the provisions of the Regulations that came into effect on December 16, 1992 and December 16, 1993.

¹ Under the *Air Canada Public Participation Act*

² Under the *Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act*.

³ For the purposes of applying the Regulations, an office is not necessarily a physical location. It may be, for example, a 1-800 telephone line.

Chapter 2

**Activities of the
Treasury Board**

This chapter reviews the activities that the Treasury Board and its Secretariat carried out under the Board's official languages mandate during the fiscal year beginning April 1, 1993 and ending March 31, 1994.

The Treasury Board is responsible for the general direction and coordination of federal policies and programs relating to the implementation of the provisions of the *Official Languages Act* on language of service, language of work and the equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians in all federal institutions, with the exception of the Senate, the House of Commons and the Library of Parliament.

To carry out the responsibilities conferred upon it by the official languages legislation, the committee of ministers that constitutes the Treasury Board relies on the Treasury Board Secretariat (TBS), and, more particularly, a TBS branch, the Official Languages and Employment Equity Branch (OLEEB). In 1993-94, this Branch, which is headed by a Deputy Secretary, had 44 full-time equivalents¹ to carry out its official languages activities. The Treasury Board allotted \$4.2 million to fulfilling its official languages mandate.

With respect to the official languages component, the OLEEB is responsible for developing, coordinating and disseminating federal policies and programs on service to the public, language of work and participation of Anglophones and Francophones in the federal institutions. In June 1993, following its October 1992 restructuring, the Branch focused its efforts on policy and program

development and coordination activities and transferred its audit and evaluation and system development functions to other TBS branches.² Three of the OLEEB's divisions thus shared responsibility for managing the Official Languages Program in 1993-94. A director of harmonization is responsible for establishing the program's strategic orientation, objectives and plans as well as for harmonizing the activities of the three divisions.

The **Policy Division** conceives, develops and interprets official languages regulations and policies, and develops and issues regulations, directives and guidelines that flow from these, all of which are consistent with the *Official Languages Act*. It also examines and analyses the major official languages issues, coordinates work relating to parliamentary activities and provides functional direction on audit and evaluation activities.

The **Program Division** ensures that federal institutions implement the Official Languages Program and, to this end, maintains constant contact with these institutions. In addition to negotiating agreements with federal institutions on official languages, it provides them with operational advice and support. It also analyses submissions to the Treasury Board and ensures the application of the accountability criteria and mechanisms in the context of the implementation of the Act and Regulations.

The **Consultation and Client Services Division** is responsible for ensuring ongoing communications and dialogue with the official language minority communities, with federal managers in the regions and with the other levels of government and the private sector in all provinces and territories. It carries on regional consultation and informs the public and employees

¹ The expression "full-time equivalent" is a unit to measure human resources use. It indicates the number of hours worked by employees during a year divided by the number of regular work hours (as defined by the relevant collective agreement) in the same year. Thus one full-time employee represents one complete full-time equivalent unit whereas a part-time equivalent used does not necessarily equal the total number of employees.

² Audit and evaluation functions were centralized in the Administrative Policy Branch and systems development functions in the Office of Information Management, Systems and Technology.

about the Official Languages Program. It also provides functional guidance on information management systems related to official languages and manages the analysis, interpretation, transmission and exchange of data.

Regulations, policies and directives

Regulations

As part of phasing in the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* over a three-year period, the Treasury Board Secretariat has continued to support federal institutions in implementing the provisions of the Regulations by publishing directives and providing advice.

The preparatory work continued in 1993-94 for the coming into force of the provisions that required an assessment of demand for services. In April 1993, the TBS asked federal institutions to assess the impact of the 1991 Census data on those offices subject to the Regulations and, if necessary, to take appropriate measures to meet their obligations.

A second directive was issued in December 1993 to remind federal institutions that, with the coming into effect of the second set of regulatory provisions on December 16, 1993, virtually all the provisions of the Regulations were now in effect. Another purpose of that directive was to make federal institutions aware of their obligations with respect to service to the public in the official language of its choice, wherever the Act or Regulations so require, particularly with regard to informing the public of the location of designated bilingual offices and points of service. Lastly, it indicated that the federal offices concerned must offer their services actively in English and in French and suggested various measures they could use to that effect.

A number of other activities were carried out during the fiscal year to assist federal institutions to implement the Regulations, notably the continuing designation of offices and points of service and the compilation of a list of these offices and service points based on data that federal institutions provided. The TBS also finalized a computerized inventory of federal offices and service points that have an obligation to serve the public in both official languages. This inventory should be used as an audit and control tool in the next fiscal year. In addition, after the second set of regulatory provisions came into effect, the TBS last January contacted all the institutions covered by the Regulations to remind them of the requirements of the Act respecting the active offer of service and the provision of services of comparable quality in both official languages.

The TBS also began informing the public of locations where services are provided in English and in French and, for that purpose, prepared inserts to be published in official language minority community newspapers in the next fiscal year. Lastly, it responded throughout the year to various requests from federal institutions for interpretation of the Regulations.

Policies

The activity of greatest note in this area was the publication in June 1993 of a separate volume on official languages policies in the *Treasury Board Manual*. This volume, the result of extensive consultation with the various stakeholders, contains all the revised official languages policies and guidelines that came into effect on June 1, 1993.

The policies state and specify the requirements that federal institutions must meet whereas the guidelines suggest concrete measures that will assist institutions to fulfil their obligations under the legislation. At the time they were revised, the official lan-

guages policies were considerably simplified, reflecting the Public Service's new management principles, which give managers greater flexibility in exchange for greater accountability in attaining the results required.

The volume on official languages brings together in a single reference document most of the tools for managing the Official Languages Program and is thus an essential work instrument for persons responsible for official languages and personnel in federal institutions and for managers in general.

Information technology

The Official Languages Information Network (OLIN) that the TBS introduced in September 1992 is an electronic bulletin board to which all federal institutions subject to the *Official Languages Act* are gradually being connected. The OLIN contains all the relevant official languages references, including the Act, Regulations, policies, directives and circulars, and reports and statistics.

The OLIN has been a part of an information network called ReSourceNet since the latter was introduced. It thus gives users the additional benefit of access to seven other networks and a host of information in fields such as human resources and audit.

Treasury Board Information Technology Standard Number 5, the Government of Canada keyboard standard for computer hardware, which came into effect on January 1, 1993, has helped institutions to meet the *Official Languages Act* requirement that regularly and widely used automated systems available to employees be usable in both official languages. For purposes of rationalization and economy, institutions have agreed to install bilingual keyboards and use coded characters in accordance with Standard Number 5 as they

renew their computer inventories. The TBS advised federal institutions on this aspect and monitored their computerization projects in 1993-94.

Accountability framework

Under the *Official Languages Act* the Treasury Board is responsible for evaluating the efficiency and effectiveness of official languages policies and programs and for ensuring that federal institutions comply with the policies and directives that are in effect and fulfil their obligations under the Act and Regulations. In other words, each institution is responsible for implementing the Official Languages Program in its own organization and for reporting to the Treasury Board on its performance.

To help the Treasury Board carry out this mission, its Secretariat coordinates the introduction of program evaluation mechanisms, in particular by evaluating and auditing specific official languages aspects and reviewing internal audits and evaluations that institutions have carried out.

In 1993, the TBS undertook to streamline the official languages planning and control framework with a view to placing greater emphasis on accountability and results. The result was a revised accountability framework in which certain fundamental elements were redefined on the basis of these criteria. This accountability framework focuses on the three program components – service to the public, language of work and equitable participation – and includes the results to be achieved in each area, the indicators used to measure these results and the sources of information for these indicators. It differs from the old system in that results, rather than the means to achieve them and the infrastructure to be put in place, form its central core.

The accountability framework includes a number of accountability instruments such as Official Languages Letters of Understanding for departments and agencies, and Agreements for Crown corporations, Annual Management Reports and the Shared Management Agenda.

The **Official Languages Letter of Understanding (LOU)** is an agreement reached between a federal institution and the Treasury Board that provides an up-to-date picture of the Official Languages Program in the institution signing the letter and establishes priorities and anticipated results for a given period of one to three years. It provides for the filing of an **Annual Management Report (AMR)** in which the deputy head reports to the TBS on the status of commitments made under the LOU.

While the AMR specifically concerns official languages, the **Shared Management Agenda (SMA)** addresses various aspects of a federal institution's performance and many strategic objectives. This is also an agreement reached between the federal institution's deputy head and the Secretary of the Treasury Board that may also include elements related to official languages. In this case, the SMA is based on the information contained in the LOU and AMR, in internal audits and their follow-ups, and in evaluations as well as issues of particular concern.

Finally, the Treasury Board also relies on the support of various committees of deputy ministers and assistant deputy ministers who discuss official languages issues of common and general interest at formal and informal meetings.

The structure of this accountability framework makes it possible to concentrate on the results of the program's implementation and to define respective responsibilities clearly, while ensuring that discussion and communications between the Treasury Board and federal institutions are ongoing.

Letters of Understanding

The Official Languages Letter of Understanding (LOU) is an essential part of official languages management and its accountability framework. The LOU describes the official languages situation in the institution concerned and identifies the points on which it has agreed to take action during the term of the Letter of Understanding. It also defines the priorities, anticipated results, performance indicators, timetables and manner in which results will be measured for each of the three major components of the Official Languages Program.

Each year, the institution's deputy head reports on progress made on the Letter of Understanding in the Annual Management Report that he or she submits to the Treasury Board Secretariat. This report makes it possible for the Secretariat to monitor commitments made as well as pinpoint problem areas and propose measures for resolving them satisfactorily. It focuses more specifically on the achievement of the results agreed upon for the fiscal year considered. As a result of this report and the ongoing communications between the institution and the TBS, it is possible to update the Letter of Understanding and evaluate the institution's official languages situation while solving potential problems.

Upon expiry of the initial Letter of Understanding and after a comprehensive evaluation of the official languages situation, the institution negotiates a new Letter of Understanding, LOU II, with the TBS. This agreement focuses on maintaining past improvements and on making future improvements. An exemption from establishing a second agreement may be granted in exceptional cases where the institution is able to demonstrate particularly satisfactory performance and prove it is meeting all program objectives. However, this exemption does not release the institution

from the obligation to submit an annual report establishing that the continuation of the exemption is justified.

To lessen the administrative burden on small institutions, the OLEEB recently introduced the concept of a simplified Agreement. This initiative, which the deputy heads of the institutions concerned received favourably, is intended solely for those agencies with fewer than 100 employees that have achieved good official languages performance.

Since the inception of the Letter of Understanding negotiation process and the signing of the first LOU in 1989, 85 Letters of Understanding and simplified Agreements have been signed. Furthermore, three institutions whose initial Letter of Understanding expired have signed an LOU II: the Office of the Secretary to the Governor General, the Correctional Service of Canada and the Treasury Board Secretariat. To date, only one institution, the Public Service Commission, has been exempted from signing a Letter of Understanding because of the quality of its performance. For various reasons related notably to the government restructuring, some 10 departments and agencies have not yet signed an initial Letter of Understanding.

Agreements with Crown corporations

For Crown corporations the Agreements are the counterpart of the Official Languages Letters of Understanding. As such, they are a key part of the program management in these corporations.

In 1993-94, the Treasury Board approved two new Agreements with Crown corporations: the Port of Vancouver Corporation and Port of Montreal Corporation. In addition, simplified Agreements were signed with nine other Crown corporations: Canada Lands Company (Le Vieux-Port

de Montréal) Limited, Canada Deposit Insurance Corporation, Atlantic Pilotage Authority, Great Lakes Pilotage Authority Limited, Halifax Port Corporation, St. John's Port Corporation (Newfoundland), Saint John Port Corporation (New Brunswick), Quebec Port Corporation and the Standards Council of Canada.

As of March 31, 1994, some 15 regular and simplified Agreements had been signed with Crown corporations required to implement the Official Languages Program. Negotiations for signing other Agreements are continuing in 1994-95.

Audit and monitoring

Under the *Official Languages Act*, the Treasury Board is responsible for ensuring that the federal institutions comply with official languages policies, directives and regulations and for evaluating the effectiveness of official languages policies and programs. To do so, the Treasury Board may conduct the audits, evaluations and monitoring that it deems necessary, provide guidelines and advice for audits of institutions or rely on audits that the institutions conduct themselves. In this respect, audits are one component of the official languages accountability framework.

As a result of the restructuring of the Official Languages and Employment Equity Branch, the audit and evaluation functions that the Branch previously performed were centralized and transferred to the Administrative Policy Branch in June 1993.

The Treasury Board Secretariat continues to strengthen its collaboration with the internal audit community in departments and agencies. One of its ongoing activities is the inclusion of official languages audit proposals in the government's annual internal audit plans so that the government's priorities and issues of interest in official languages are better known.

Federal institutions conducted a certain number of internal audits in 1993-94. Some focused exclusively on official languages while others focused on official languages as part of comprehensive audits. These audits concentrated almost exclusively on points for improvement and contained recommendations to which managers in the institution concerned subscribed. In recent years, areas where specific problems have been identified in the audits conducted by the departments and agencies have included, for example, active offer, automated systems and communications. These problems have also been identified through the standard follow-up and monitoring activities that the OLEEB regularly carries out in federal institutions. In general, audits are not conducted annually and the same areas of interest are subject to follow-up only when problems have been identified and require corrective measures. Federal institutions concentrate their program and operational audits on a priority basis in key or high-risk areas. It should be noted that the government restructuring that took place in 1993-94 somewhat altered the audit plans of the institutions affected, which in some instances had to defer planned audits.

On the whole, the audits and regular monitoring activities tend to show that problems are minor and not widespread. During the next fiscal year, the TBS intends to continue its detailed analysis of institutions' audit reports respecting official languages.

The TBS, more particularly the OLEEB, supplements these activities by monitoring and analysing audit findings with the institutions concerned, by maintaining close communications with those responsible for official languages and by making regular visits to the regions. Throughout the year, Branch officers provided federal institutions with advice, orientation and recommendations, and suggested solutions to problems. The Letters of Understanding and Annual

Management Reports prepared as part of monitoring of the Letters of Understanding and Agreements are one of the TBS's major monitoring mechanisms in official languages. In the coming year, the TBS proposes to take an even more proactive and systematic approach to monitoring the various aspects of official languages in departments, agencies and Crown corporations.

Information

As part of its mandate under the *Official Languages Act*, the Treasury Board is responsible for providing information to the public and to the officers and employees of federal institutions relating to the policies and programs respecting service to the public, language of work and equitable participation. As this activity is essential to the success of the Official Languages Program, the Treasury Board Secretariat devotes a great deal of effort to it. In 1993-94, the TBS thus continued to maintain effective and ongoing communication networks with the official language minority communities and the officers and employees of federal institutions.

Keeping the public informed

The Treasury Board Secretariat regularly meets with and consults the official language minority communities and attends the annual general meetings of their provincial, territorial and national associations. This part of the TBS's activities enables it to help provide better service to the public and to ensure that the various components of the Official Languages Program respond to the needs and concerns of Canadians of both language groups. In 1993-94, the TBS held a number of meetings that included Nova Scotia, Manitoba, Alberta, Saskatchewan, British Columbia, the Yukon Territory and the Northwest Territories to facilitate and

strengthen communications between official language minority associations and federal institutions.

As part of its day-to-day activities, the TBS answered requests for information from primary and secondary schools and individuals in order to provide a clear and precise explanation of the scope and impact of the *Official Languages Act* and Regulations.

Keeping employees informed

Informing employees about their obligations and the public's rights is another important component of the Treasury Board Secretariat's communications activities. The employees of the Official Languages and Employment Equity Branch continued to collaborate closely with the federal institutions that provide services to the public in the regions. Various meetings were organized in Halifax, Moncton, Sudbury, Winnipeg, Regina, Saskatoon, Calgary, Edmonton, Vancouver, Victoria, Yellowknife and Whitehorse with managers and persons responsible for official languages.

The TBS introduced a new process for consulting employees and managers on language of work in the bilingual regions, notably in Sudbury, Ontario. This exercise is intended to gather comments and opinions with a view to developing innovative and effective approaches that would enhance the creation of work environments conducive to the use of both official languages.

The "Orientation to Official Languages" course continued to be very successful and to meet the information needs of participants. The four-day course, which was offered with the collaboration of Training and Development Canada, is now part of the Public Service Commission's regular training program. Its goal is to describe the

purpose of the *Official Languages Act*, to define the underlying principles of linguistic equality and the approach Canada has adopted and to provide a picture of the Official Languages Program's organization, while making participants aware of the rights of the public and of employees and of the obligations of institutions and their managers. The course was given on five occasions in 1993-94: twice in French in the National Capital Region (NCR) and three times in English (twice in the NCR and once in Jasper).

Given the success of this effort last year, the official languages network held two new theme days in 1993-94. These sessions, which were intended for the persons responsible for official languages in federal institutions, enabled them to discuss topics of common interest. The first theme day, which some 200 persons attended, was held in May 1993 and gave participants the opportunity to explore the issue of consultation and official languages. The second, which was held in February 1994 on the theme of change within the Public Service, received an excellent reception. Some 200 persons attended and discussed the impact of this topical issue on official languages.

Support measures

Federal institutions have various support measures and mechanisms to help them ensure that the Official Languages Program is implemented effectively and efficiently. Two of these mechanisms, language training and translation, which are in part centrally managed by common service agencies, directly help federal institutions meet their obligations. The third, the bilingualism bonus, is managed by the institutions themselves in accordance with the terms and conditions that the Treasury Board has set out.

Language training

Second-language training remains an important support measure for achieving the objectives of the Official Languages Program in federal institutions. Its purpose is to provide employees of federal institutions with access to language training that enables them to meet the language requirements of designated bilingual positions and thus to provide service to the public and to employees or to manage employees in both official languages, where the legislation so requires.

Federal institutions may obtain the language training services that they need from Language Training Canada or from accredited suppliers listed in an inventory kept by Public Works and Government Services Canada.³ The Public Service Commission has special funds to provide, free of charge, the language training federal institutions need to meet their statutory requirements and the government's general official languages needs. However, federal institutions must pay the cost of all other language training they may require. In 1993-94, some 1.8 million language training hours were given to meet the needs of federal institutions subject to the *Official Languages Act* and their employees (Table 22).

In August 1993, the Treasury Board Secretariat wrote to federal institutions informing them that, pursuant to the amendments made under the *Public Service Reform Act* on deployments, deputy heads are responsible for making all operational decisions regarding official languages in accordance with Treasury Board parameters, thus ensuring bilingual service to the public and fostering the development of work environments conducive to the use of both official languages.

³ The new name of the former Department of Supply and Services following the government restructuring of June 1993.

Translation

Translation is one way to provide the public with the information it needs in the official language of its choice and to supply employees with the documents they require to perform their duties. It is important to note that institutions must choose the most effective and efficient method of production, given the purpose of, and the audience for, the document in the other official language.

Federal institutions deal with the Translation Bureau⁴ to obtain the translation services they need. The Bureau provides these services at no cost out of the resources allocated to it for this purpose. In 1993-94, the Bureau translated some 256 million words compared to 258 million in the previous year.

This year, the Treasury Board Secretariat continued to collaborate with the Translation Bureau and federal institutions to ensure that the services provided enabled institutions to meet their obligations under the *Official Languages Act* and Regulations.

Following the translation program evaluation conducted for the Department of the Secretary of State in 1992-93, the Treasury Board approved in April 1993 a proposal designed to make the Translation Bureau's services optional by April 1, 1995 and to transfer, by that date, the funds needed by federal institutions served by the Bureau to meet their translation needs. In the first part of this initiative, the Translation Bureau is to become a special operating agency or SOA⁵ operating on a cost recov-

⁴ In the wake of the government restructuring of June 1993, the Translation Bureau is now part of the Department of Public Works and Government Services.

⁵ The concept of special operating agencies (SOA) is intended to promote efficiency in delivering services and is based on service to the client. Special operating agencies enjoy greater administrative independence and, in return, undertake to achieve clearly established performance levels.

ery basis, which will give federal institutions the choice of calling upon either the Bureau or private sector suppliers to meet their translation needs. The purpose of the second part of the initiative is to give federal institutions the financial flexibility they require to manage their translation needs.

Bilingualism bonus

The bilingualism bonus is designed to encourage federal employees to learn and use the other official language. However, it is paid only to employees who occupy designated bilingual positions and who continue to meet the language requirements of their positions. Members of the Executive Group and certain other groups, such as translators, are not entitled to the bonus.

As of March 31, 1994, 62,168 federal employees were receiving the \$800 a year bilingualism bonus. The total cost of the bonus paid to the employees of departments and agencies for which Treasury Board is the employer was \$50.9 million in 1993-94. In April 1993, the Treasury Board Secretariat clarified the impact that the changes the Public Service Commission introduced as of April 1, 1993 to the validity period for results of the Second Language Evaluation (SLE) tests will have on the process of confirming the bonus. The bonus confirmation process has, for all intents and purposes, been eliminated given that the validity period for results on SLE tests was increased from five years to an indeterminate period of time for employees staying in their positions, thus reducing the burden of administering the bonus. As a result of these changes, the bonus will continue to be paid as long as employees remain in the same positions and the language requirements of these positions are not raised. It is important to note that managers are required to ensure that employees receiving the bonus maintain their second language skills.

In August 1993, the TBS notified all deputy heads, agency heads and chief executive officers of federal institutions concerned that they were responsible for ensuring that the bilingualism bonus is now paid to persons who are employed on a term basis for three months or more and who meet the language requirements of their bilingual positions. This measure was pursuant to amendments to the definition of "employee" in the *Public Service Reform Act*, according to which, since June 1993, the term "employee" also applies to persons employed for a term of three months or more.

On March 10, 1994, the Federal Court of Appeal rendered its decision in the Gingras case affirming the right of members of the Royal Canadian Mounted Police to receive the bilingualism bonus.

Cost of the program

In 1993-94, the cost of the Official Languages Program in departments, agencies, Crown corporations, institutions of Parliament and the Canadian Armed Forces was \$282.0 million, compared to \$296.5 million in the previous year, a decrease of \$14.5 million or about five per cent (Tables 24 and 25). In terms of constant 1981-82 dollars, the reduction was actually greater, exceeding six per cent.

As shown in Table 24, the cost of the program in current dollars increased regularly until 1990-91, but then began a downward trend. In constant 1981-82 dollars, program costs remained relatively stable until 1990-91 and have since tended downward. The decrease since the start of this decade is likely due to the program reaching a level of maturity and being streamlined.

Table 25 shows the breakdown of direct program costs in 1993-94, which include administration, translation, language training and the bilingualism bonus. These

are the clearly identifiable and significant costs directly attributable to program implementation.

The reduction in the cost of the program in 1993-94 is mainly attributable to: the termination in March 1993 of the financial assistance to the Crown corporations program as part of the implementation of the provisions of the *Official Languages Act* with respect to language of work; and to a decline in the cost of translation, language training and administration.

As to translation, the cost reduction resulted in large part from a three per cent cut in the Translation Bureau's budget in 1993-94. In the case of language training, as Table 22 shows, the number of training hours was reduced, thereby cutting expenses under this program support measure. This reduction likely stems directly from downsizing in institutions and a decline in staffing actions.

The cost increase of the bilingualism bonus is attributable partly to changes in institutional status and partly to an increase in the number of offices that were designated bilingual for service to the public in some institutions, and consequently to an increase in the number of bilingual positions. Changes to the definition of employee resulting in the bonus being paid to persons employed for a term of three months or more also contributed to the increases in the cost of the bonus in 1993-94.

Program administration and implementation cost \$7.3 million less, which is in part due to budget cuts and restructuring in institutions. The change in administration and implementation costs in departments and agencies, and in Crown corporations, parliamentary institutions, Canadian Forces and other departments and agencies compared with last year is mainly the result of changes in the method of accounting and reporting on personnel.

Advisory committees

To help it carry out its official languages mandate, the Treasury Board Secretariat relies on the support and advice of various advisory committees, including the Departments and Agencies Advisory Committee on Official Languages and the Crown Corporations Advisory Committee.

The **Departments and Agencies Advisory Committee on Official Languages** is composed of representatives of some 12 departments and agencies and meets on average once every two months to discuss issues pertaining to the implementation of the Official Languages Program. The main points that the Committee considered during the past year included the coming into force of the second set of regulatory provisions, the proposed official languages component of the policy on contracting, the impact of government restructuring on the program, the simplification of information systems and language training of members of the Executive Group. Various special subcommittees were responsible for exploring certain questions, including departmental information systems and the requirements of departments.

The **Crown Corporations Advisory Committee** includes all Crown corporations. In particular, its mandate is to promote consultation on policy development and the implementation of the Official Languages Program. In this respect, it is an important forum for discussion for the corporations. In 1993-94, the major themes that the Committee addressed included implementation of the Official Languages Regulations, monitoring the Crown corporations' financial assistance program and a project to develop a language of work questionnaire.

Publications

In March 1994, the Treasury Board Secretariat reissued two of its publications in response to demand by employees and the public. The first, entitled *Service to the public – Getting on Board/Le service au public, moi je m'embarque!*, is a folder on the active offer of service in both official languages. The second publication is a synoptic table of the main provisions of the Official Languages Regulations.

Towards the end of the year, the OLEEB distributed a *Quick Reference Card* for the users of its Official Languages Information Network on the various functions of ResSourceNet, the system that combines the Treasury Board Secretariat's eight information networks, including OLIN. This reference card, which is intended to help users navigate through the system and networks, describes the system's main functions, including text searches, document searches and electronic mail.

Chapter 3

The situation in federal institutions

The *Official Languages Act* requires the President of the Treasury Board to report on the status of official languages programs in federal institutions. This chapter provides an overview for 1993-94 of the official languages situation in federal institutions with regard to service to the public, language of work and equitable participation. The tables in the Appendix provide more details on each of these program components.

The role of the Treasury Board and its Secretariat

The *Official Languages Act* assigns a specific mandate to the Treasury Board in the area of official languages, namely, responsibility for the general direction and coordination of federal policies and programs relating to service to the public, language of work and equitable participation in federal institutions.¹

Responsibilities under the Act

In accordance with this mandate, the Treasury Board must, among other things, ensure that federal institutions are meeting their official languages obligations, must evaluate the effectiveness of programs and policies, and must report to Parliament on the status of official languages in federal institutions. The Treasury Board therefore plays a key role in managing the Official Languages Program. Assisting it to carry out this mandate are the Treasury Board Secretariat (TBS), and, more specifically, the TBS's Official Languages and Employment Equity Branch.

¹ The Treasury Board's responsibilities encompass all federal institutions, as well as other organizations such as Air Canada and local airport authorities, that have official languages obligations under the terms of other federal legislation. Although they have obligations under the Act, the parliamentary institutions, namely the Senate, the House of Commons and the Library of Parliament, do not come under the Board's jurisdiction.

Evaluation instruments

While the President of the Treasury Board is required to report on the application of the parts of the *Official Languages Act* that relate to service to the public, language of work and equitable participation, federal institutions are responsible for implementing these three program components within their own organizations and for reporting to the TBS annually on the status of implementation.

The TBS evaluates the effectiveness of the program in the federal institutions concerned, specifically in terms of service to the public, language of work and equitable participation, to provide an actual picture of the official languages situation and institutional bilingualism. For this purpose, the TBS uses a variety of evaluation instruments, the most important of which are described below.

- **The Official Languages Information System (OLIS):** As its name suggests, OLIS compiles essentially quantitative data on various aspects of official languages. It develops a relatively accurate picture of the official languages situation in a given institution or in federal institutions as a whole from the information that federal institutions supply, for example, on bilingual positions, language requirements and the language proficiency of incumbents. Most of the data in the tables in the Appendix come from OLIS.
- **The Annual Management Reports produced pursuant to Letters of Understanding between federal departments and agencies and the Treasury Board and pursuant to Agreements between Crown corporations and the Treasury Board:** As mentioned in the preceding chapter, these reports describe the progress made during the year, any necessary

corrective action taken and the activities carried out under the terms of the Letters of Understanding or Agreements. On the basis of these reports, the findings of internal audit reports and special studies carried out from time to time, and reports of the Public Service Commission and the Office of the Commissioner of Official Languages, the Treasury Board can determine the extent to which each institution is complying with the provisions of the Act and Regulations and is fulfilling its commitments.

- **Consultations with senior officials and with the persons responsible for official languages in federal institutions:** Such consultations make it possible not only to monitor the application of the Regulations and policies, but also to improve program management and to take into account the concerns and suggestions of managers. Bolstering these consultations is the Official Languages Information Network (OLIN), a key mechanism that facilitates the exchange of information and dialogue within the federal official languages community.

Trends in 1993-94

The official languages situation in federal institutions in 1993-94 is satisfactory, with progress continuing to be made on several fronts. The coming into force of the regulatory provisions has strengthened and consolidated the program infrastructure, and federal institutions have generally put into place the measures and mechanisms required to meet their obligations.

In the Public Service, the number of bilingual positions remained virtually unchanged from the previous year, both in absolute terms and as a proportion of all positions (Table 1). The main variations were in the regional distribution of bilingual positions,

notably in Northern and Western Canada, the National Capital Region (NCR), and Quebec. The pool of bilingual employees, one indicator of the bilingual capacity of federal institutions as a whole, continues to be large; as of March 31, 1994 it was 15 per cent higher than the number of positions requiring the use of both official languages (Table 2). In this regard, we should point out that the vast majority (nearly 90 per cent) of those comprising this pool of bilingual employees had a second-language proficiency level ranging from intermediate to superior.

There were some minor changes from the previous year in the regional distribution of bilingual positions in certain areas (Table 3). The main change was in Quebec (excluding the NCR), where the proportion of bilingual positions fell from 54 per cent in 1992-93 to 52 per cent in 1993-94, while the total number of positions increased by nearly four per cent during the same period. In Northern and Western Canada, the number of bilingual positions increased in both absolute and relative terms, from 1,733 or three per cent of the total number of positions to 1,828 or four per cent of the total number of positions in this region. The other changes occurred in the NCR and outside Canada where increases of one per cent and three per cent respectively were reported. It should be pointed out, however, that in positions outside Canada the change is based on the linguistic proficiency of the incumbents rather than the positions because the language requirements of these positions are determined on the basis of the incumbents' second-language proficiency level.

The linguistic status of the incumbents of bilingual positions in the Public Service continued to improve, with 90 per cent of the incumbents meeting the language requirements of their bilingual positions compared to 88 per cent the previous year

(Table 4). Also noteworthy is that the number and percentage of incumbents of bilingual positions exempted from meeting the language requirements of their positions continued to decline, mainly as a result of the decrease in the number of employees granted an exemption for reasons of age and length of service. In addition, the number of employees who have not yet met the language requirements of their bilingual positions continued its downward trend, falling nearly 20 per cent in two years.

In terms of the three components of the Official Languages Program, namely service to the public, language of work and equitable participation, Public Service-wide improvements occurred in the first two. In fact, the number of incumbents of bilingual positions involving service to the public, internal services and supervision who met the language requirements of their bilingual positions continued to increase in both absolute and relative terms. Equitable participation in the Public Service as a whole remained stable.

In Crown corporations, the Canadian Forces, the Royal Canadian Mounted Police and in agencies for which the Treasury Board is not the employer, participation rates also remained stable at levels that are satisfactory and comparable to those indicated for the Public Service. The RCMP had an overall participation rate of 19 per cent for Francophones. This is mainly because more than half of its members are stationed in Northern and Western Canada (Table 18).

Service to the public

As of March 31, 1994, most of the provisions of the Official Languages Regulations relating to significant demand and all those dealing with the nature of the office were in effect and the offices of federal institutions

subject to official languages legislation had generally taken the measures necessary to comply with these provisions.

In the Public Service, 90 per cent of the incumbents of bilingual positions involving service to the public (i.e., 38,646 of the 42,814 employees performing such duties) met the language requirements of their positions. This represents an improvement in both percentage and absolute terms over 1992-93.

This progress is particularly significant since more than 95 per cent of these positions required a second-language proficiency level ranging from intermediate to superior (Table 7). More specifically, the number of bilingual positions requiring superior linguistic proficiency increased by nearly 18 per cent in two years, while the number of bilingual positions requiring intermediate or minimum proficiency continued to decline in both absolute and relative terms during the same period.

Departments, agencies and Crown corporations have all undertaken a number of initiatives to ensure that they are able to offer Canadians services in the official language of their choice. Among the noteworthy examples are the setting up of language training courses – for example, for telephone reception – and the publication by some institutions of a list of offices required to serve the public in both official languages. One federal-provincial initiative that is likely to be repeated in other parts of the country was the creation of a Canada-British Columbia Business Service Centre in Vancouver. What makes this initiative particularly noteworthy is that it involves a joint effort by both levels of government and takes the official languages dimension into account.

Another project worth mentioning is the one launched by a federal institution in the eastern part of the country, which allowed

some of its employees to take full-time second language courses during the season of maritime inactivity. The pilot project, which required the cooperation of the unions, Canada Employment Centres and official language minority associations in the region, has permitted the institution to better serve the public in the official language of its choice.

Language of work

The *Official Languages Act* stipulates that, in the National Capital Region and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, work environments must be conducive to the effective use of both official languages and enable employees to use the language of their choice. This means that in these regions: regularly and widely used work instruments, personal and central services, must be available in both official languages; employees must be supervised in both official languages where it is necessary to do so; senior management must have the capacity to function in both official languages; and employees can use regularly and widely used automated systems for processing and communicating data in both official languages.

The Act also stipulates that elsewhere in Canada the treatment of official languages should be comparable from one unilingual region to another, i.e., that a federal institution with offices in various regions must ensure that it treats its Anglophone employees in a region where French is predominant in the same way as its Francophone employees in a region where English is predominant.

Although the situation is not ideal everywhere, on the whole definite progress continues to be made. For instance, the number of incumbents of bilingual positions responsible for providing internal services

(i.e., personal services such as pay and central services such as libraries) who meet the language requirements of their positions has increased in real and relative terms (Table 8). At the same time, the number of employees exempted from meeting the requirements of their bilingual positions and the number of employees who have not yet met them have continued to decrease. These now represent only 11.5 per cent of all incumbents of bilingual positions providing internal services compared with 14.5 per cent in 1991-92, a decrease of more than 20 per cent in two years.

With respect to supervision, substantial improvements were made in 1993-94, reflecting the importance which the Act and federal institutions accord to this factor in creating and maintaining work environments conducive to the use of both official languages. As a proportion of all incumbents of bilingual supervisory positions, the number of supervisors who meet the language requirements of their positions increased by two percentage points over the previous year and stood at 86 per cent in 1993-94 (Table 10). This increase is partly attributable to the decrease in the number and percentage of incumbents who had not yet met the language requirements of their bilingual positions or who were exempted, and must be considered in light of the 3.6 per cent decrease in the total number of bilingual supervisory positions. On the other hand, the language proficiency levels of these positions continued on the whole to be higher, since the proportion of positions requiring a superior level of proficiency rose from 22 to 24 per cent, which means that nearly a quarter of these positions required a superior knowledge of the second language (Table 11). Finally, it should be pointed out that, as of March 31, 1994, nearly 98 per cent of bilingual supervisory positions required a level of language proficiency ranging from intermediate to superior.

The Treasury Board is aware of the leadership role played by senior management in language of work. That is why in 1987 it decided to assign federal institutions the objective of taking the appropriate measures to ensure that, in bilingual regions, the incumbents of bilingual positions in the Management Category (Executive Group) attain level C for reading, level B for writing and level C for oral interaction, by March 31, 1998.² Furthermore, the current official languages policy concerning the Executive Group reflects this decision.

Moreover, this policy stipulates that positions in the Executive Group in bilingual regions must normally be designated bilingual with at least a level B proficiency. As of March 31, 1994, 85 per cent of the incumbents of these positions met the language requirements of their bilingual positions. Of the 2,264 incumbents of bilingual positions in the Executive Group in bilingual regions, 1,179 or 52 per cent had attained the CBC level as of March 31, 1994, compared to 49 per cent a year earlier. This percentage rises to more than 56.2 per cent when exempted persons are excluded. The 1998 objective therefore remains attainable, particularly when we consider that the number of Executive Group members enrolled in language training almost doubled between 1992 and 1993. This progress is particularly significant since the size of the Executive Group increased by more than 70 per cent in 1991 (i.e. after the 1998 objective was set) when the Senior Management (SM) and Executive Groups were combined.

In 1993-94, Crown corporations completed the development of a questionnaire that will assist them to determine whether they are providing their employees in bilingual regions with work environments conducive to the effective use of both official lan-

guages. They have also improved the system for correcting the second-language oral interaction tests of their employees who have taken language training. One institution organized a course on holding meetings in French for its Anglophone employees. The course enables participants not only to improve their mastery of meeting techniques, but also to practice the other official language. Another institution developed a program aimed at promoting the use of French as a language of work in communications technology.

Equitable participation

On the whole, the participation of English-speaking and French-speaking Canadians in federal institutions tends to reflect the presence in Canada of the two official language communities.

In the Public Service, the participation figures are 72 per cent for Anglophones and 28 per cent for Francophones, a situation which reflects overall their presence in the Canadian population (Table 12). By region, participation in the Public Service also is equitable and generally reflects the size of the minority official language communities (Table 13). In Quebec, the participation of Anglophones remains low, at five per cent of the work force.

Participation by occupational category in the Public Service has remained stable (Table 14). The only notable changes have occurred in the Management Category, where Francophone participation has risen slightly to 23 per cent, and in the Operational Category, where Anglophone participation has reached 78 per cent after having stabilized at about 75 per cent in recent years.

In Crown corporations and other organizations subject to the *Official Languages Act*, the participation rates of English-speaking and French-speaking Canadians were

² See the section entitled "Technical notes and definitions", which follows the tables, for the definitions of proficiency levels.

72 per cent and 25 per cent respectively in 1993. These figures show a stable and satisfactory level of participation of Anglophones and Francophones for the past several years. Participation also continues to be equitable both by region and by occupational category (Tables 15 and 16). The same is true in the other organizations for which the Treasury Board is not the employer (Table 17), in the Royal Canadian Mounted Police (Tables 18 and 19) and in the Canadian Forces (Table 20).

As Table 21 indicates, the participation rates of English-speaking and French-speaking Canadians in all the organizations subject to the *Official Languages Act* remain stable and equitable with rates of 73 per cent and 26 per cent respectively.

Conclusion

On the whole, the Official Languages Program and its three components are in good shape in federal institutions, attesting to fairly sound management. As with any program of this size and scope, the situation is not perfect. Adjustments are necessary and will have to be made. However, the legislative and administrative infrastructures of the program are in place and the program is reaching maturity.

Federal institutions are actively implementing the program, as shown by initiatives taken at various levels: the establishment of a number of flexible in-house language training arrangements in order to enable employees to maintain their knowledge of the second official language; the electronic linking of translation services with the internal communication networks of certain institutions; the holding of awareness sessions for employees and managers on various aspects of the program; the creation of a linguistic resources centre in one department; and the provision of advice and assistance to ensure the quality of documents in both official languages.

For its part, the Treasury Board plans to continue to pay greater attention to results and to monitor the implementation of the program while providing institutions with the general guidance and coordination they need. In this way, it will ensure that the required improvements take place and that progress continues to be made, not only in terms of program objectives, but also in terms of the effectiveness and efficiency of its implementation. In so doing, the government will ensure that, wherever legislation prescribes it, English-speaking and French-speaking Canadians receive high-quality services in the official language of their choice from their federal institutions. It will thus ensure that the employees of institutions subject to the *Official Languages Act* are able to work in the official language of their choice and that Canadians, whether they be English-speaking or French-speaking, enjoy equal opportunities for employment and advancement in federal institutions.

Statistical annex

The following pages contain a series of tables that provide a quantitative overview of the situation in federal institutions as well as a description of the data and their sources.

Some notes and definitions appear at the end of this section to make it easier to understand the tables.

Statistical tables

Public Service

1. Language requirements of positions
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees
3. Language requirements of positions by region
4. Bilingual positions: linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions: second-language level requirements
6. Service to the public: bilingual positions — linguistic status of incumbents
7. Service to the public: bilingual positions — second-language level requirements
8. Internal services: bilingual positions — linguistic status of incumbents
9. Internal services: bilingual positions — second-language level requirements
10. Supervision: bilingual positions — linguistic status of incumbents
11. Supervision: bilingual positions — second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones

13. Participation by region

14. Participation by occupational category

Crown corporations and other organizations subject to the *Official Languages Act*

15. Participation by region of Anglophones and Francophones
16. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category

Separate Employers

17. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category

Royal Canadian Mounted Police

18. Participation by region of Anglophone and Francophone members
19. Participation by occupational category

National Defence

20. Participation by region of Anglophone and Francophone Canadian Forces personnel

Employees of all organizations subject to the *Official Languages Act*

21. Participation of Anglophones and Francophones

Training and Translation

22. Language training (all suppliers)
23. Official languages translation

All Federal Institutions

24. Official Languages Program costs
25. Official Languages Program costs by subject

Information Sources

Most of the data in the following tables have been drawn from the Official Languages Information System (OLIS). Federal institutions supply the data in OLIS. The system has two components. The first contains data on federal institutions for which the Treasury Board is the employer — that is, the departments and agencies listed in Schedule 1, Part 1 of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA). The Canadian Forces (military personnel) and members of the Royal Canadian Mounted Police are not covered by the PSSRA. The second component of the system includes data from Crown corporations, military staff of the Canadian Forces and other federal institutions for which the Treasury Board is not the employer. OLIS does not contain information on persons hired for periods of less than three months.

In general, the reference year for the data in the statistical tables corresponds to the government's fiscal year which runs from April 1 of one calendar year to March 31 of the following calendar year. The notes accompanying each table provide clarification on sources, dates, and the like.

Interpretation of the data

The interpretation of data presented in the tables is subject to some qualifications. While the data give an overview of all federal institutions, they should not be considered in isolation. The impact on the data of a number of variables, such as the diversity of the mandates of each institution, the clientele served and the location of various offices, must all be taken into account. For example, although the participation of Francophones in Western and Northern Canada represent only two per cent of employees in this region, it does not mean that Francophones are underrepresented. Their participation depends, among other things, on the location of the offices and the

public they are serving. Moreover, because of the diversity of federal government activities, it is difficult to isolate each variable and to weigh it to make it valid for all institutions.

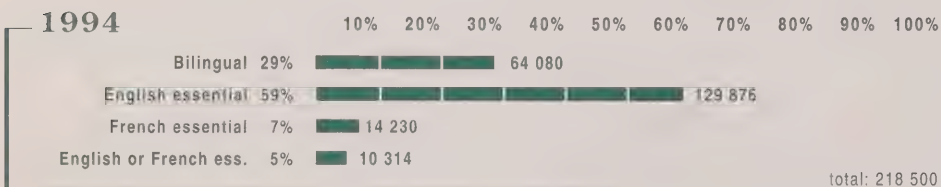
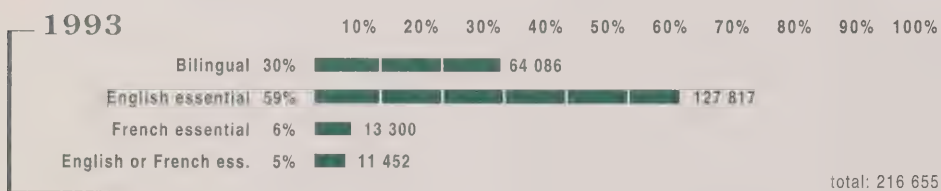
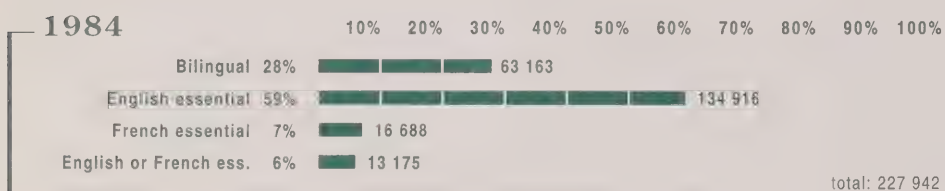
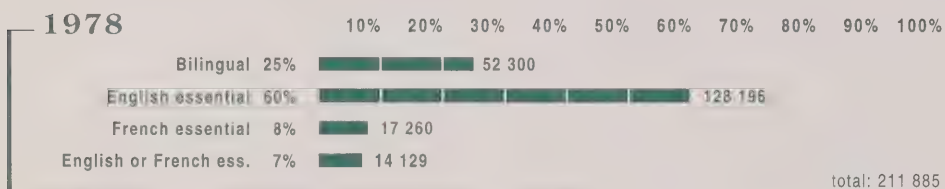
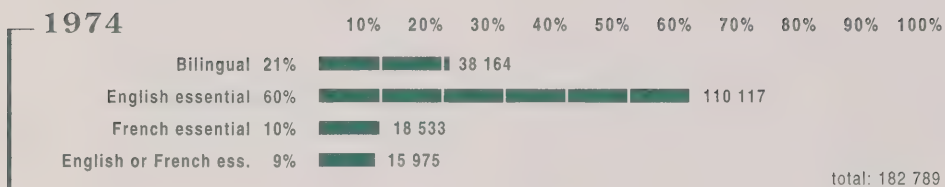
Validity of the data

The departments and agencies that supply the OLIS data are also responsible for updating it. These data have been modified over the years for the following reasons:

- the creation or elimination of departments and agencies;
- the transformation of some departments into Crown corporations (such as the Canada Post Corporation);
- the change of data sources; since 1987, data on employees have been drawn from the Pay/Incumbents systems;
- changes made to the population included in the OLIS data; and
- changes made by the Public Service Commission to the language proficiency evaluation tests.

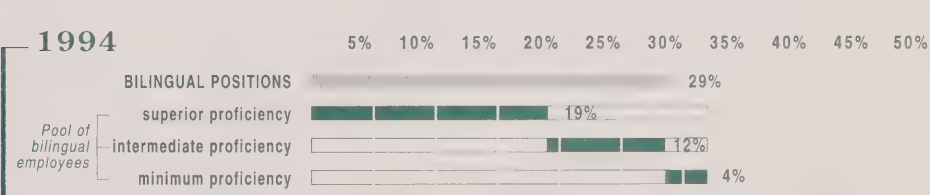
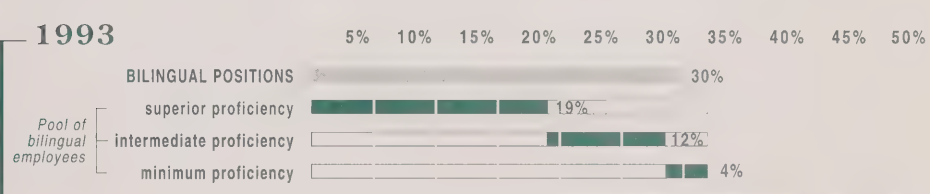
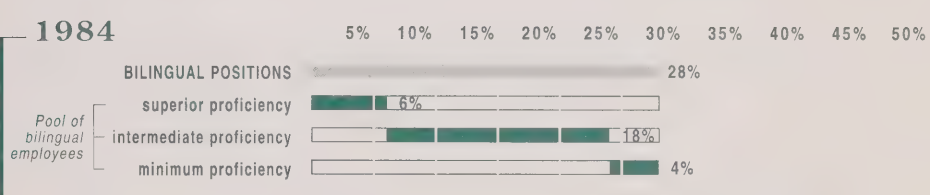
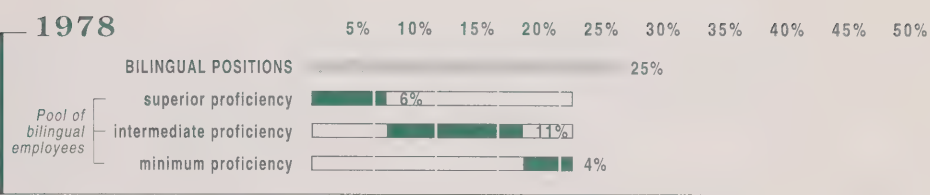
Table 1

Language requirements of positions in the Public Service



OLIS data

Table 2
Bilingual positions
and pool of bilingual employees
in the Public Service



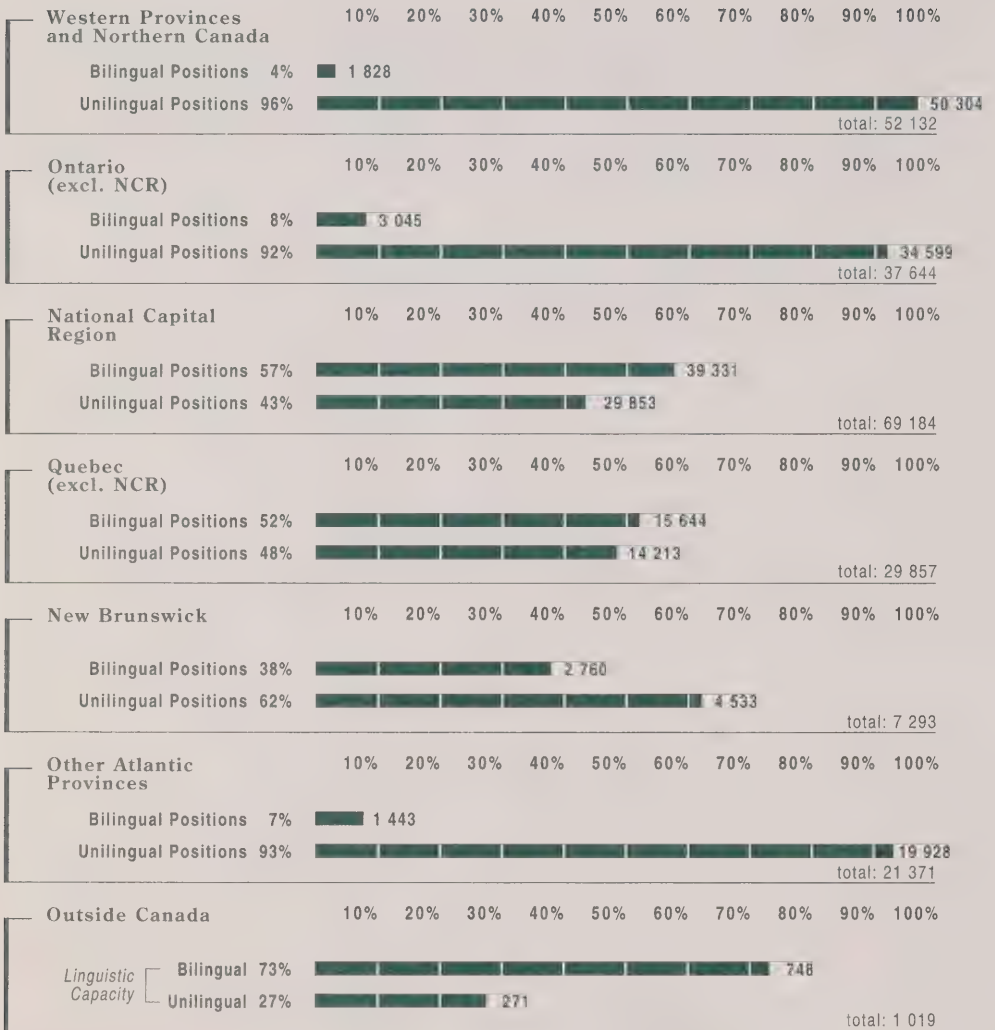
OLIS data

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service

by Region

March 31, 1994

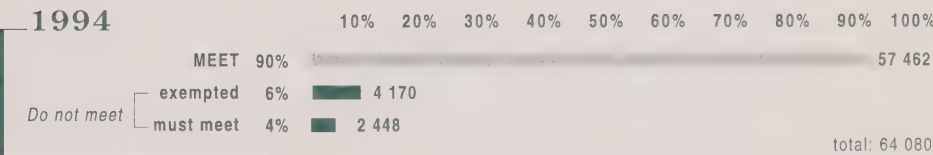
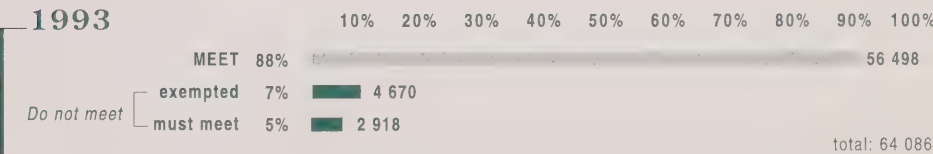
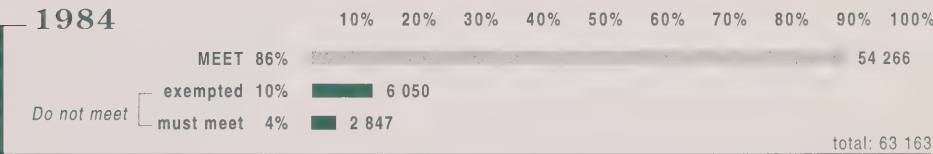
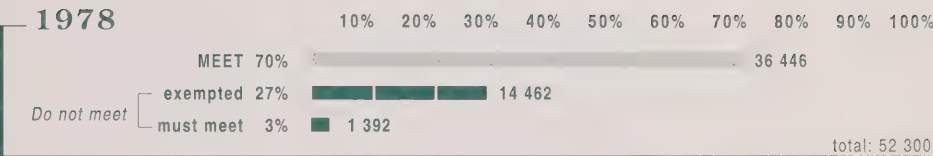


OLIS data

Table 4

**Bilingual positions in
the Public Service**

Linguistic status of incumbents

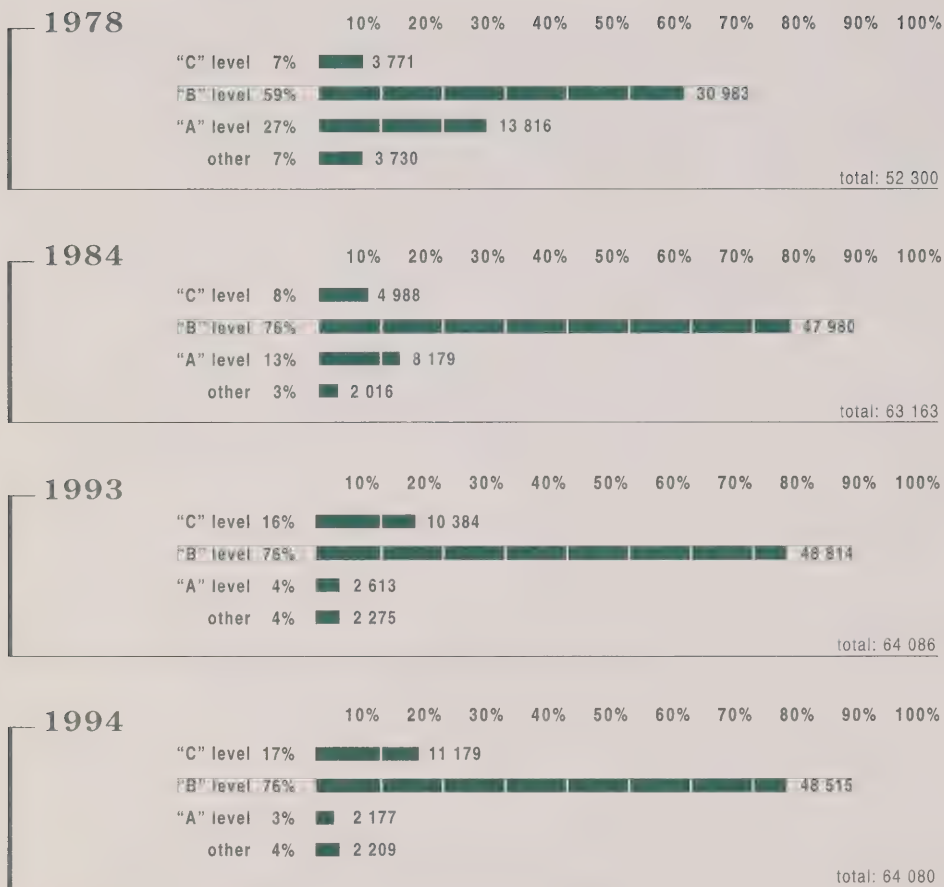


OLIS data

Table 5

Bilingual positions in the Public Service

Second-Language level requirements



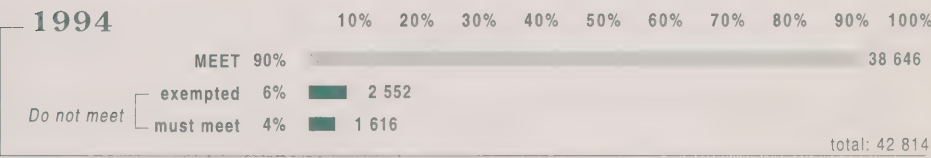
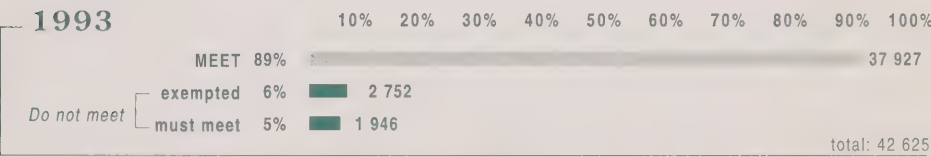
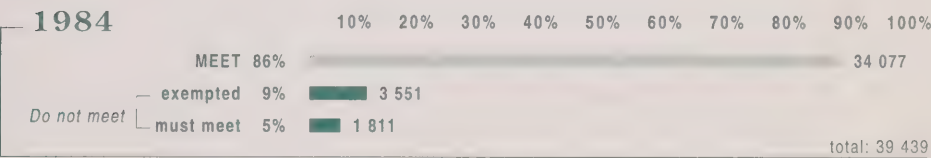
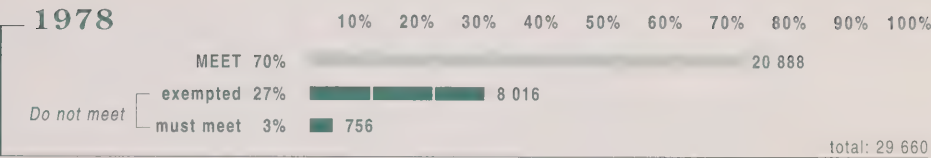
OLIS data

Table 6

Service to the public — Public Service

Bilingual positions

Linguistic status of incumbents



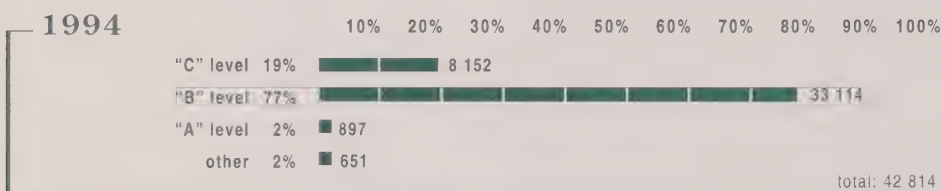
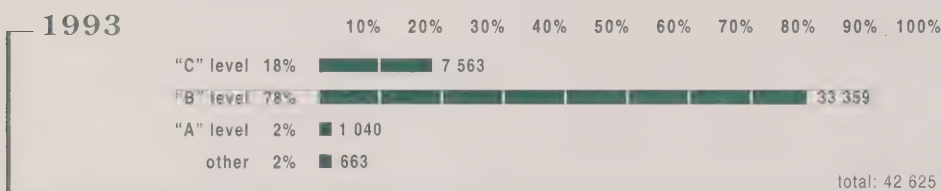
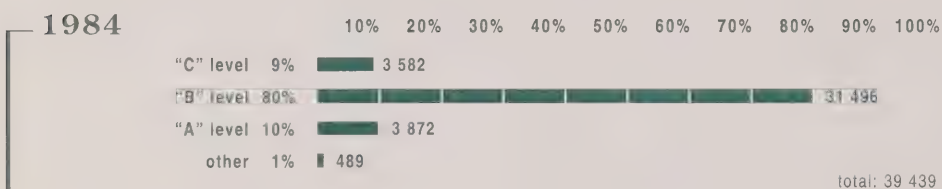
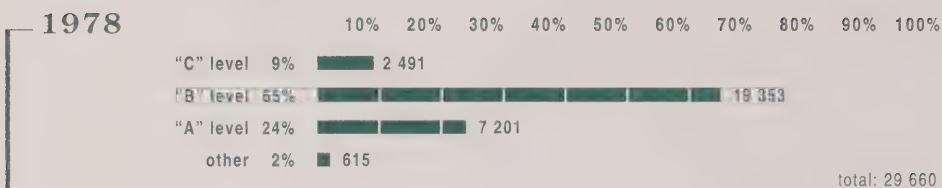
OLIS data

Table 7

Service to the public — Public Service

Bilingual positions

Second-Language level requirements



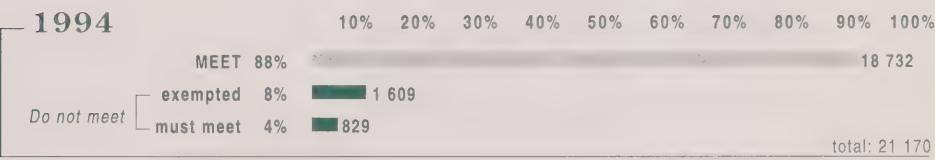
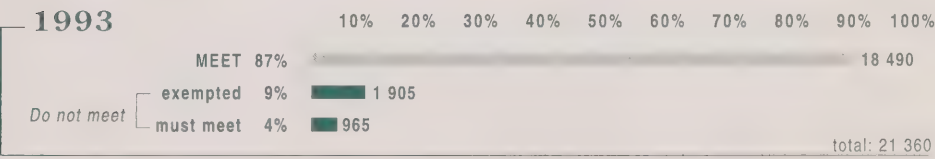
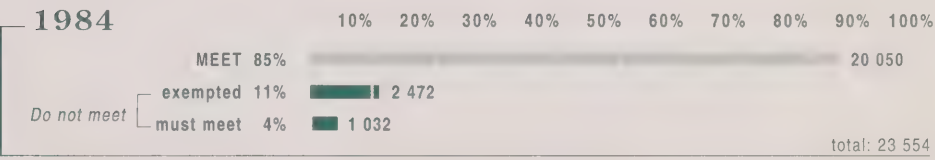
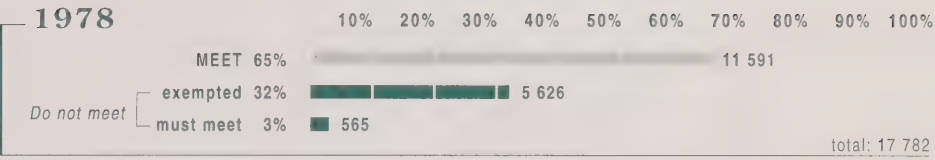
OLIS data

Table 8

Internal services — Public Service

Bilingual positions

Linguistic status of incumbents

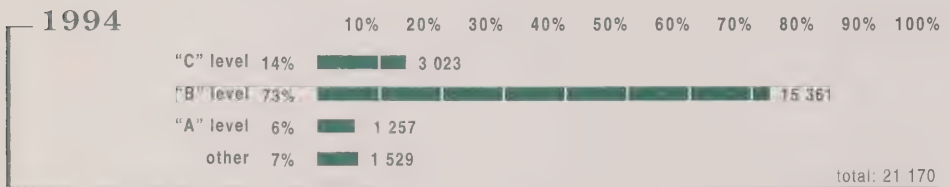
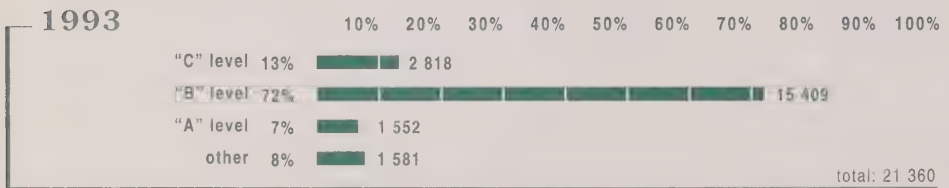
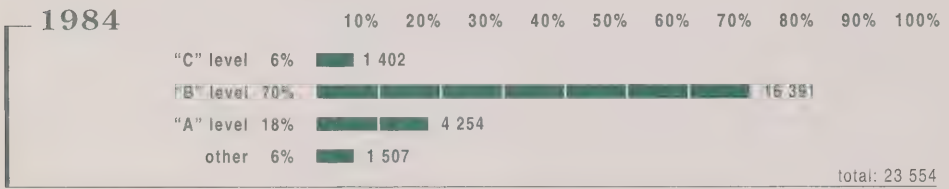
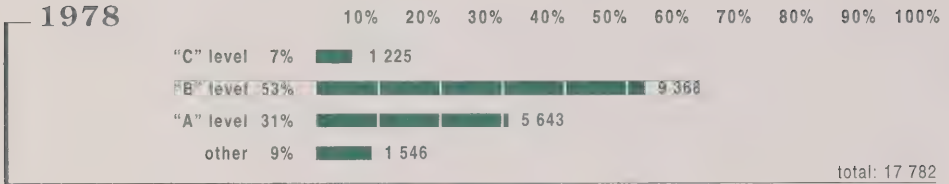


OLIS data

Table 9**Internal services — Public Service**

Bilingual positions

Second-Language level requirements

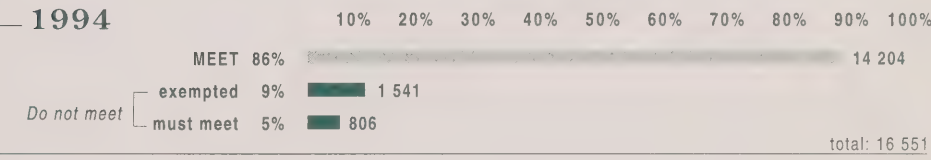
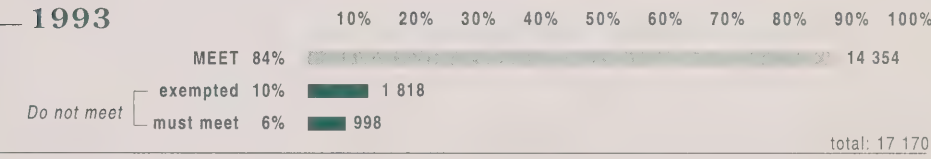
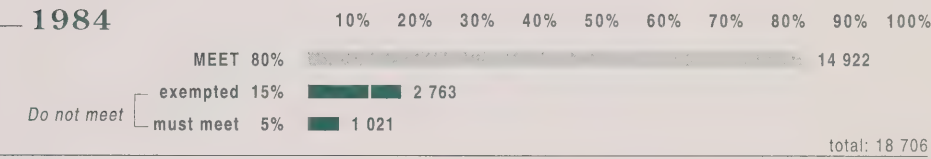
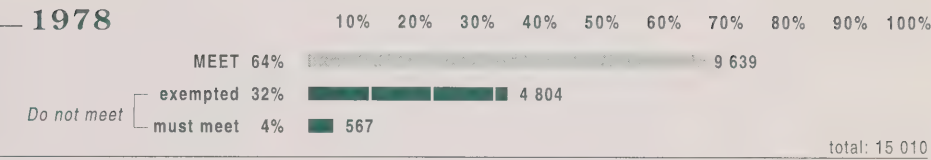


OLIS data

Table 10

Supervision — Public Service

Bilingual positions
Linguistic status of incumbents

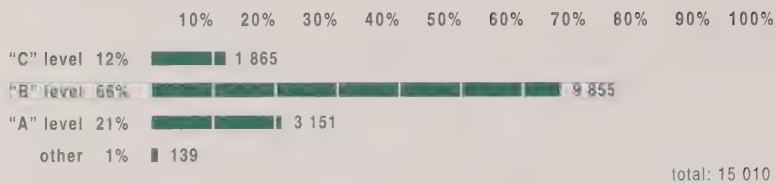
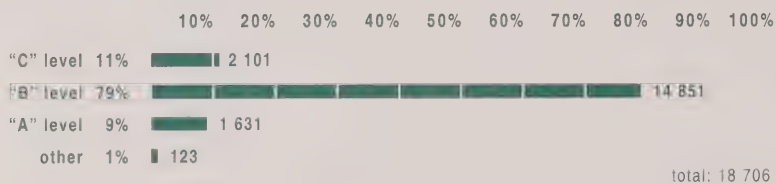
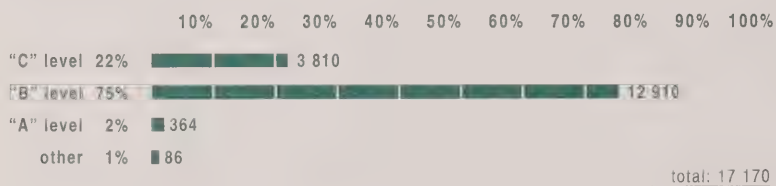
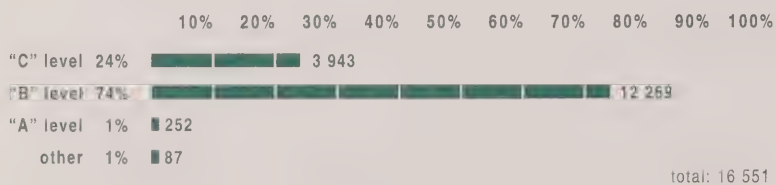


OLIS data

Table 11**Supervision — Public Service**

Bilingual positions

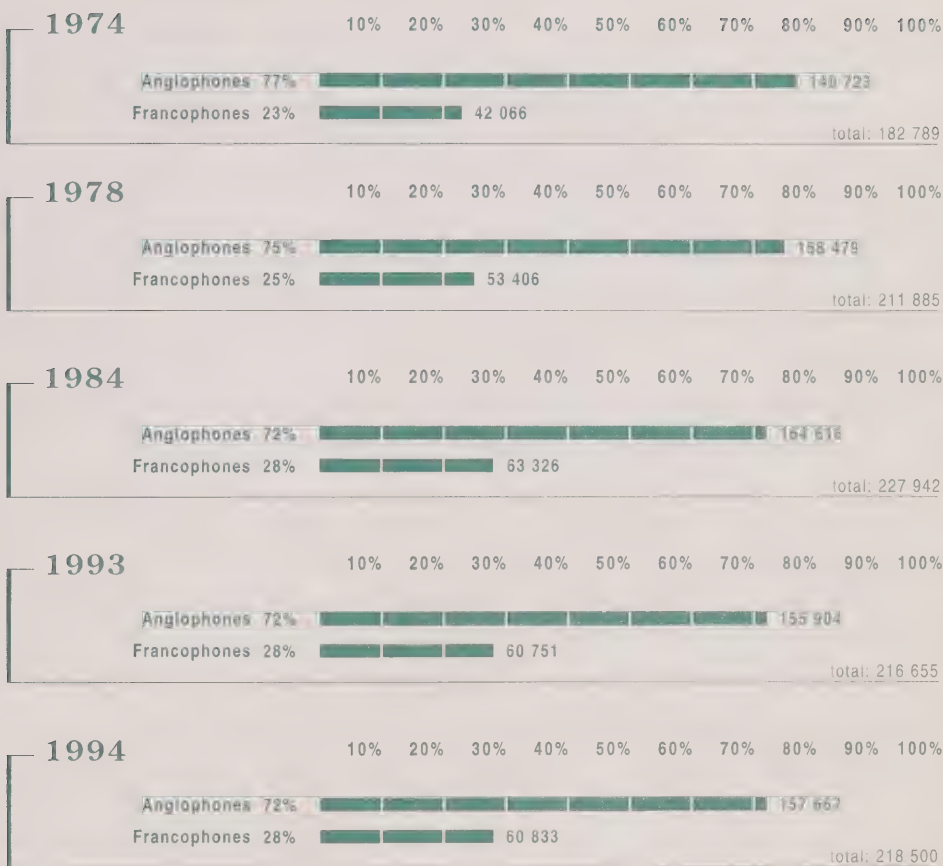
Second-Language level requirements

1978**1984****1993****1994**

OLIS data

Table 12

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service



OLIS data

Table 13

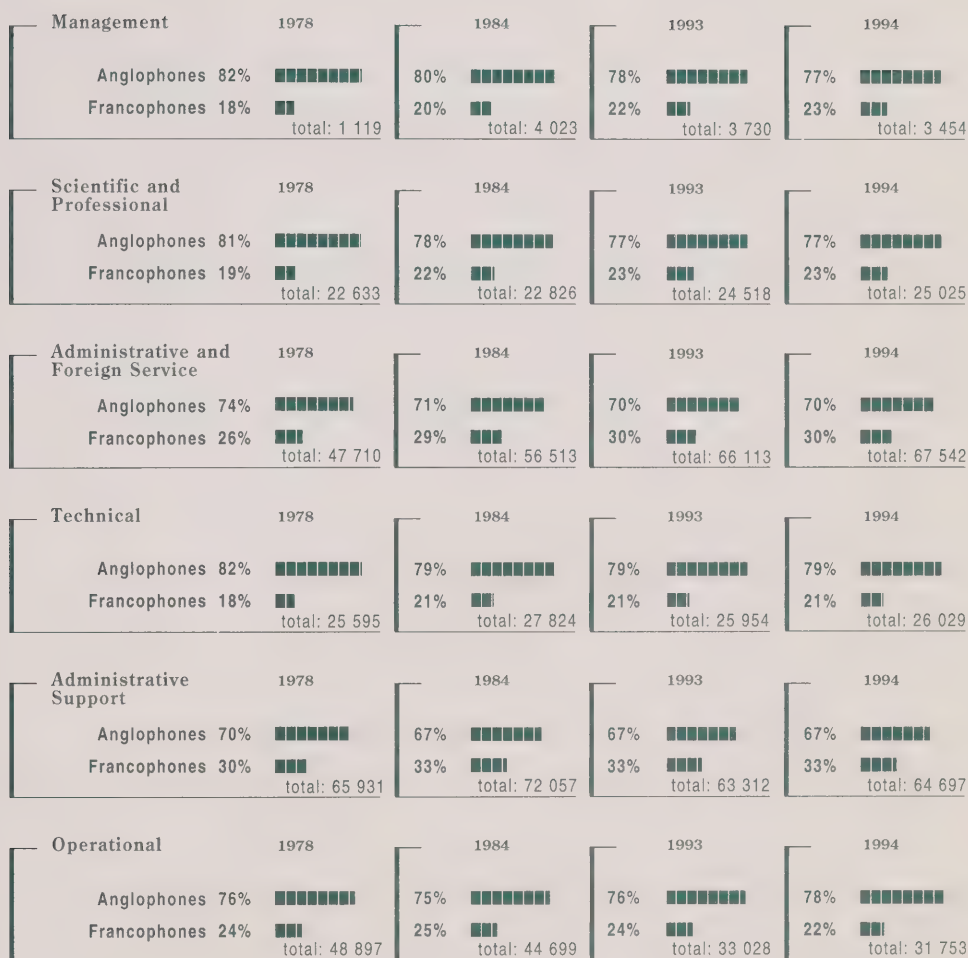
Participation by region in the Public Service



OLIS data

Table 14

Participation by occupational category in the Public Service



OLIS data

Table 15

**Participation by region of
Anglophones and Francophones
in Crown corporations and other organizations
subject to the *Official Languages Act***

1993

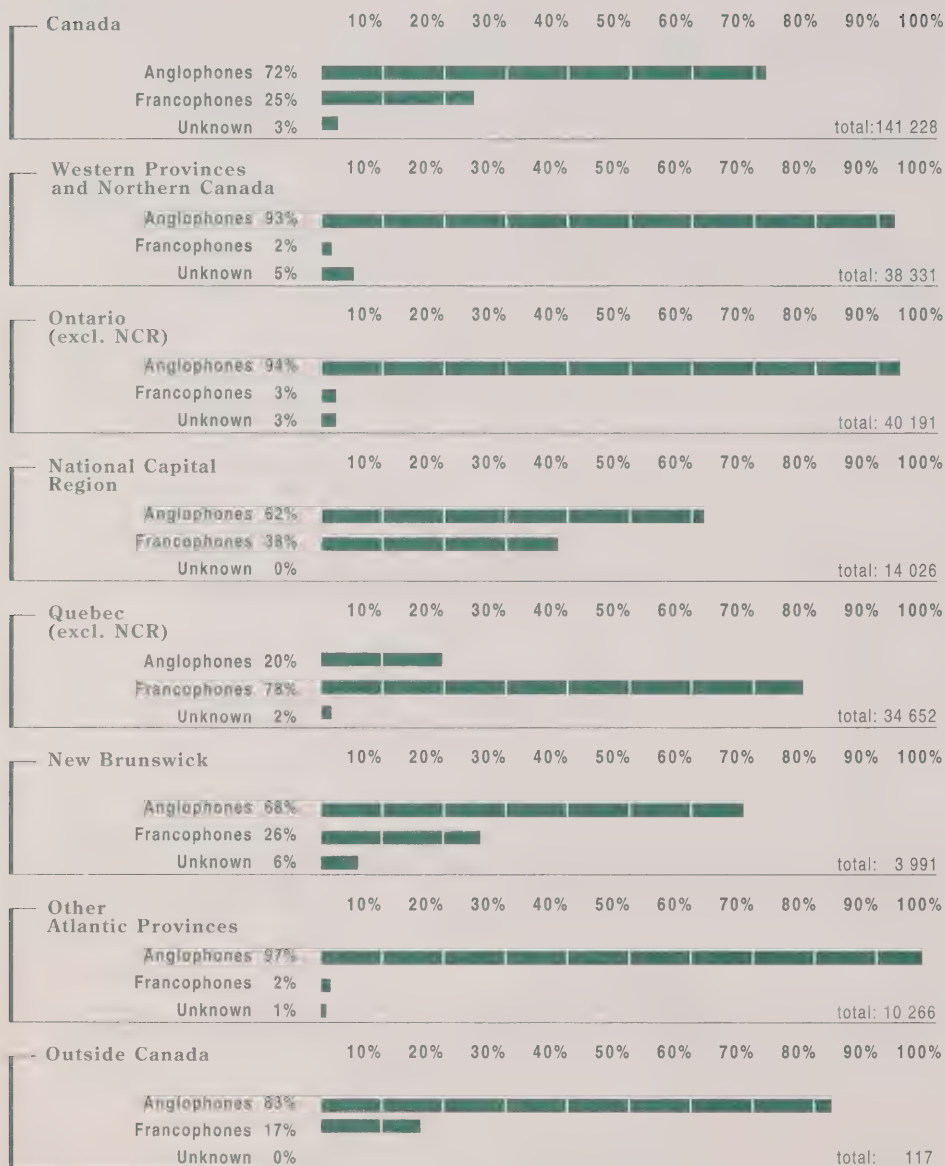
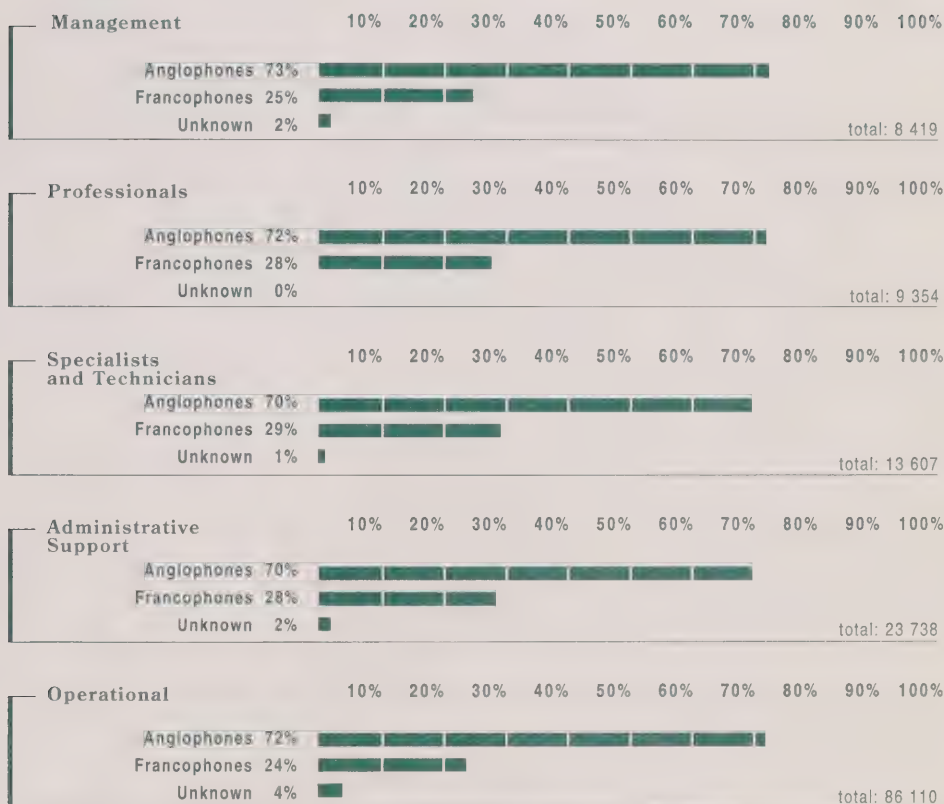


Table 16

Participation of Anglophones and Francophones in Crown corporations and other organizations subject to the *Official Languages Act* by occupational category

1993

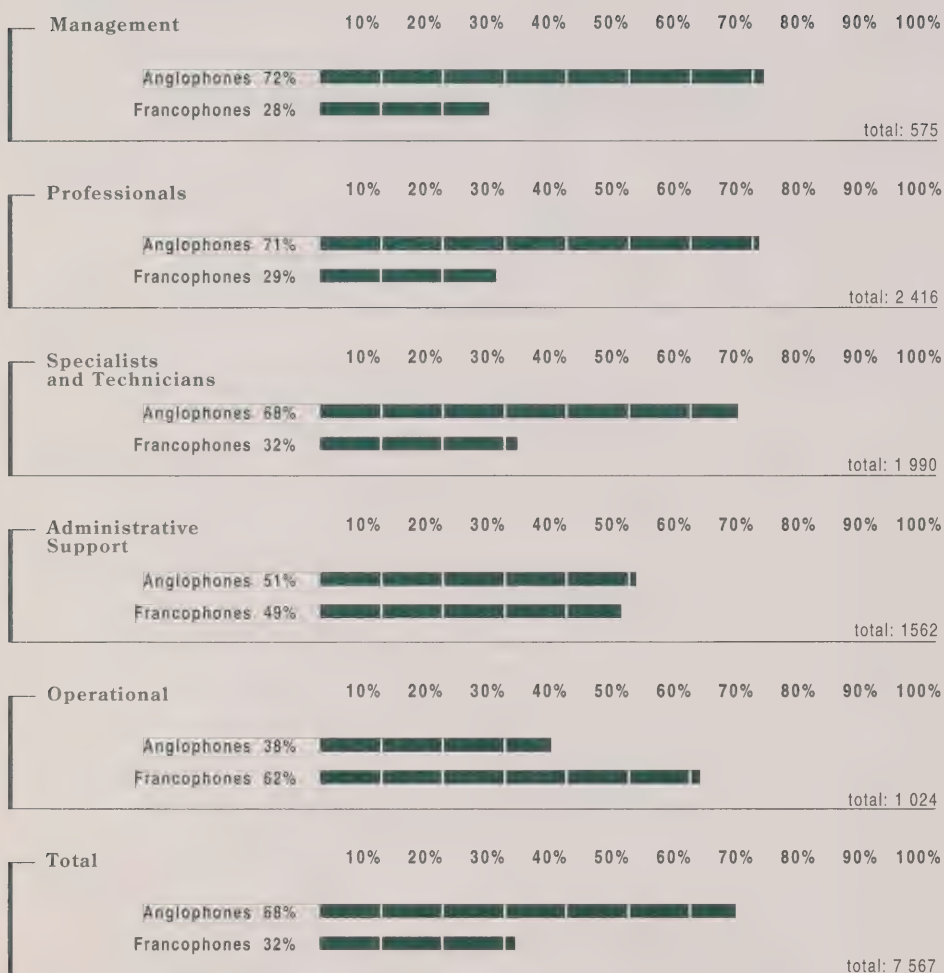


OLIS II data

Table 17

Participation of Anglophones and Francophones employed by separate employers by occupational category

1993



OLIS II data

Table 18

Participation by region of Anglophone and Francophone members of the Royal Canadian Mounted Police

1993

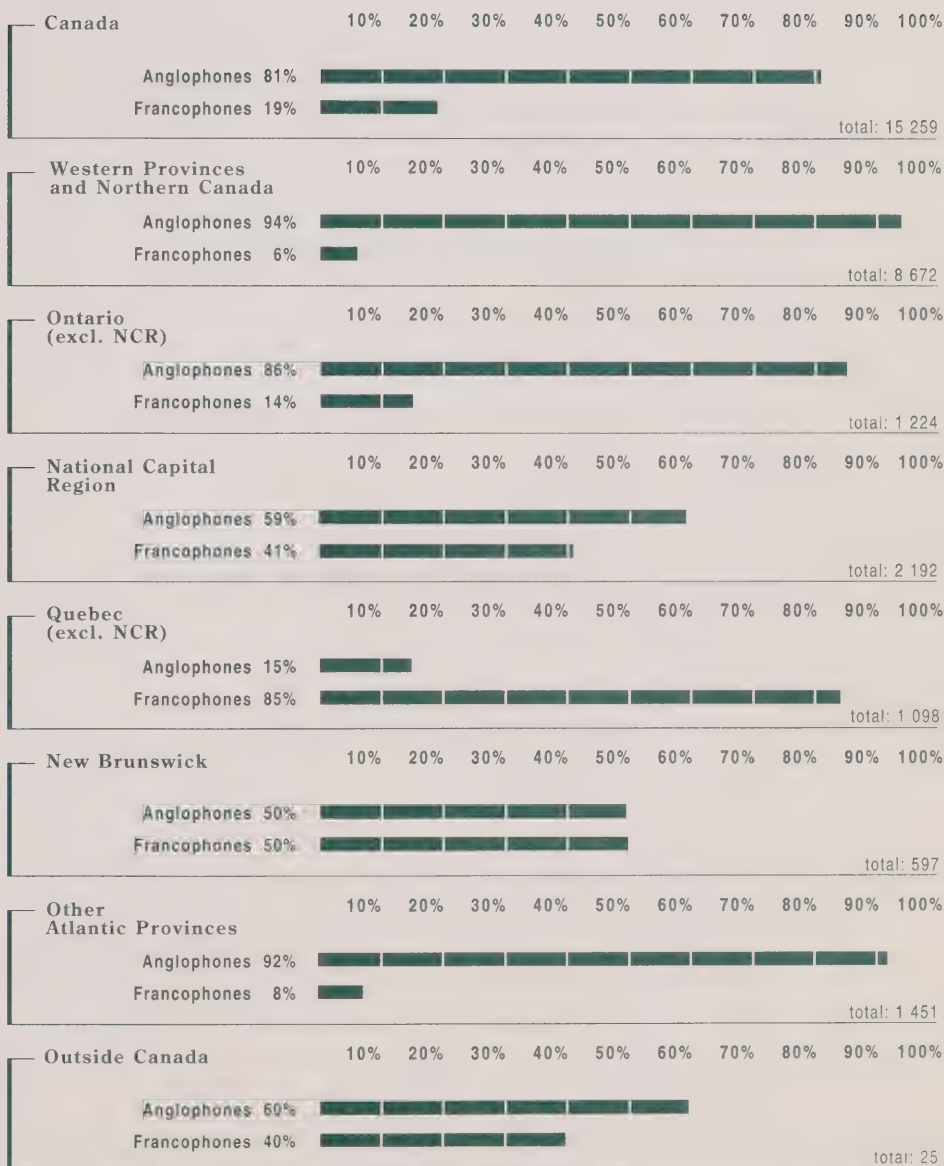
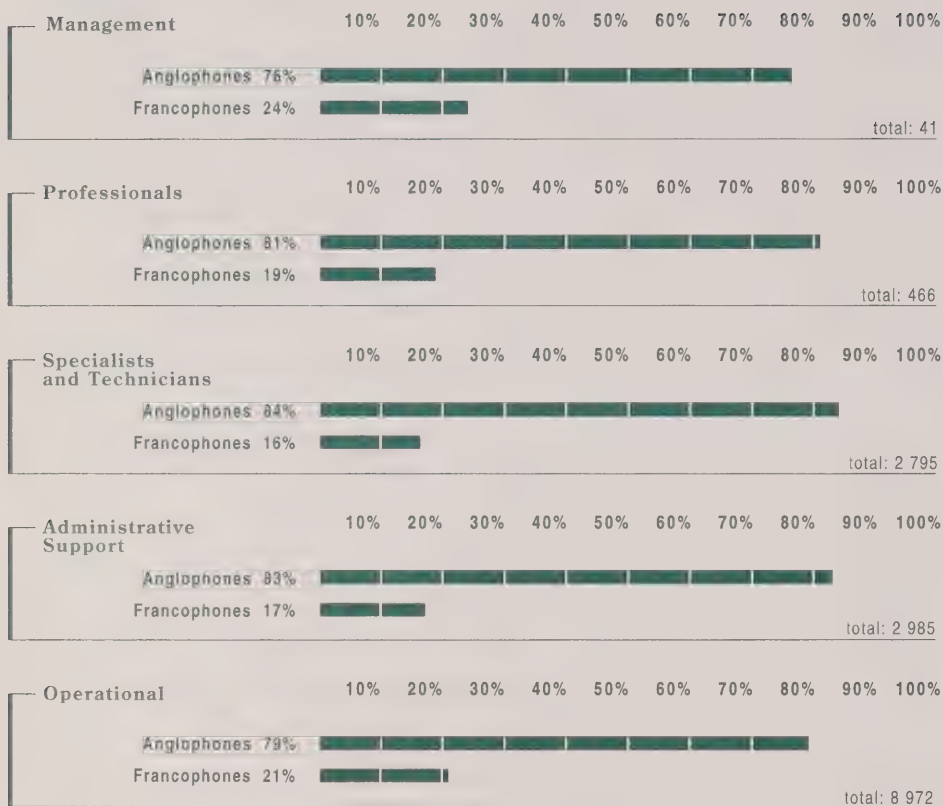


Table 19

**Participation of members of the
Royal Canadian Mounted Police
by occupational category**

1993



OLIS II data

Table 20

Participation by region of
Anglophone and Francophone
Canadian Forces Personnel

1993

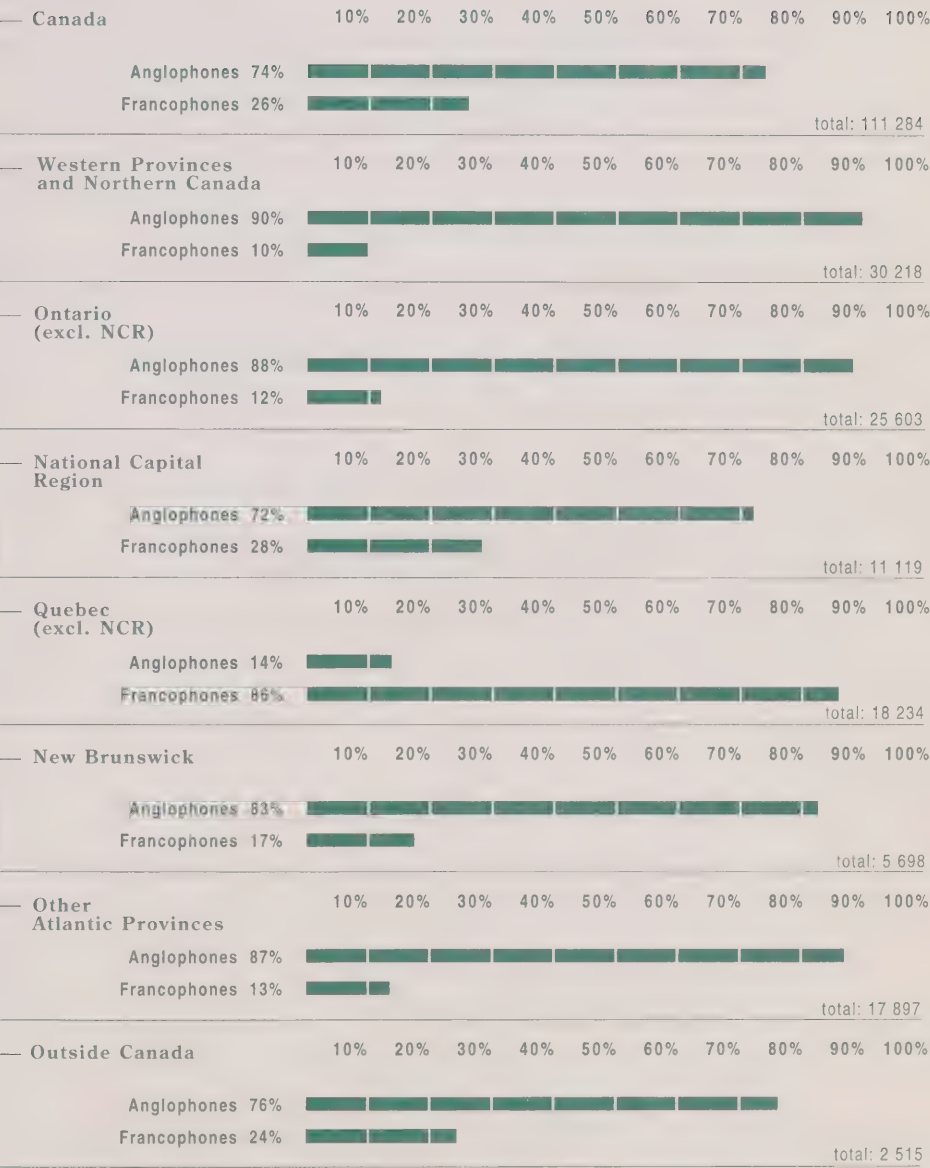
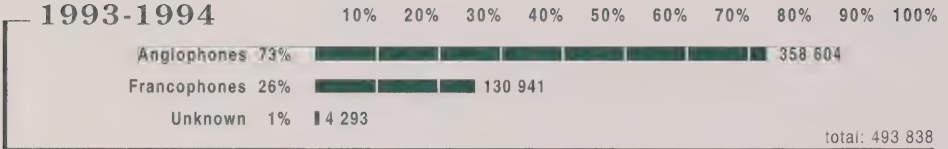


Table 21

**Participation of Anglophones and Francophones
employed in all organizations subject to the
*Official Languages Act***

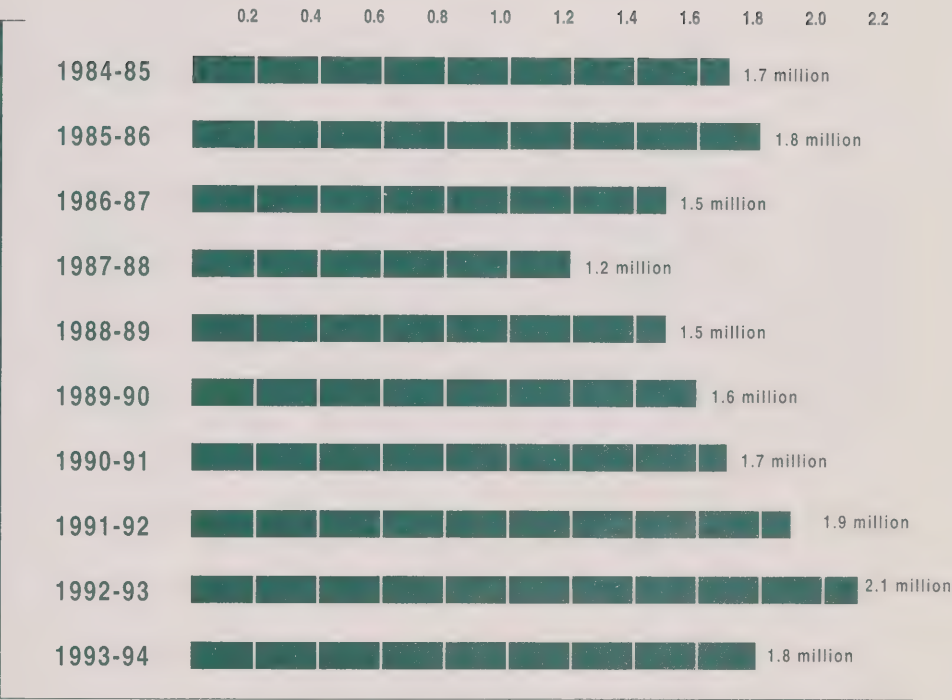


OLIS and OLIS II data

Table 22

Language training (in hours)

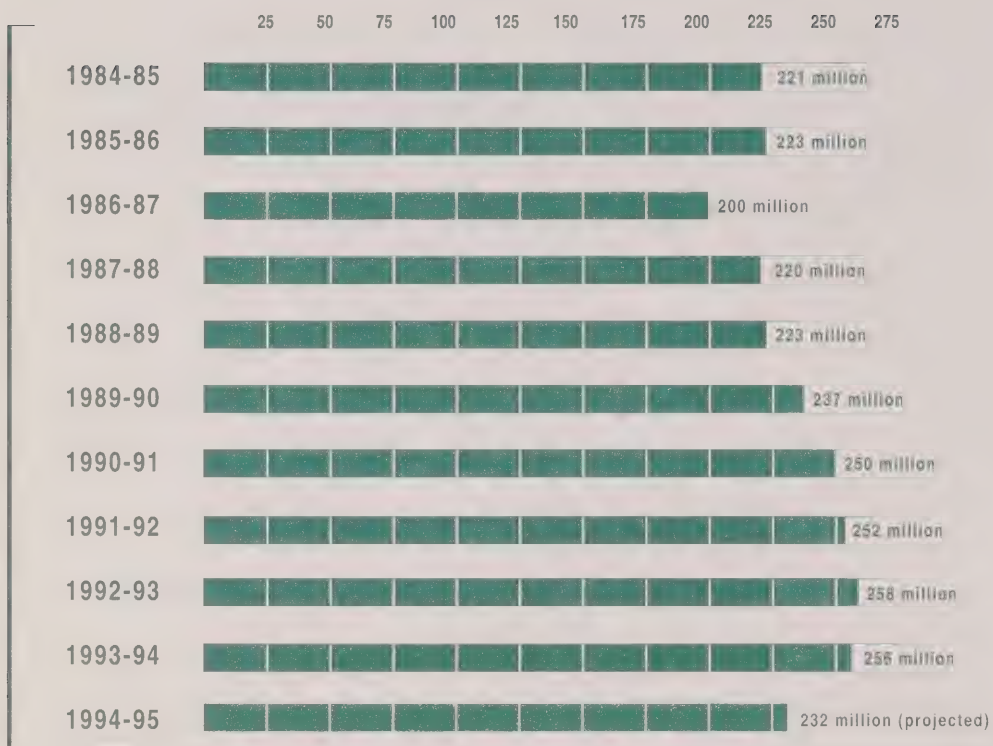
All suppliers



Language Training Module/Language Training System data

Table 23**Official languages translation (in words)**

Departments and agencies



Public Works and Government Services Canada

Table 24

Official Languages Program costs within federal institutions

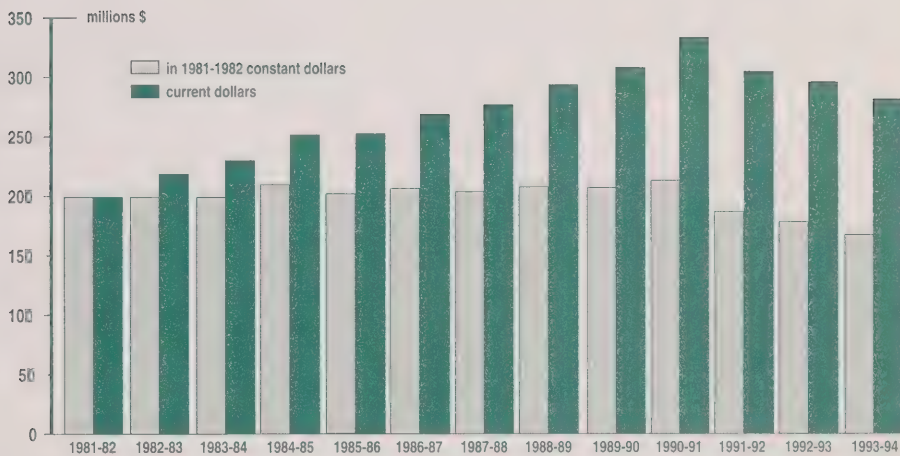


Table 25

**Official Languages Program
costs within federal
institutions by subject**

Subjects	1993-1994
	Actual Expenditures (millions \$)
Translation	
Translation Bureau (1)	88.0
Departments and agencies	10.2
Crown corporations, parliamentary institutions (2), Canadian Forces and other departments and agencies (3)	13.1
Total	111.3
Language training	
Public Service Commission	27.3
Departments and agencies (4)	14.5
Crown corporations, parliamentary institutions, Canadian Forces and other departments and agencies (3),(4)	26.8
Total	68.6
Bilingualism bonus	
Departments and agencies	50.9
Other departments and agencies (3)	2.0
Total	52.9
Administration and implementation (5)	
Treasury Board	4.2
Public Service Commission (6)	2.1
Departments and agencies	19.3
Crown corporations, parliamentary institutions, Canadian Forces and other departments and agencies (3)	23.6
Total	49.2
GRAND TOTAL	282.0

NOTES

1. The Translation Bureau's costs include the translation and interpretation of official languages for departments and agencies, parliamentary institutions and the Canadian Forces, but not for multilingual and sign-language. Receipts and amounts recovered have been deducted. Costs incurred by departments and agencies, parliamentary institutions, the Canadian Forces and Crown corporations are not included in the Translation Bureau's costs.
2. Includes the House of Commons, Senate and Library of Parliament.
3. Includes departments and agencies listed in Schedule 1, Part 2 of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA).
4. Includes the costs of language training given or paid for by federal institutions and purchased from the Public Service Commission and private and parapublic suppliers. Included as well are travel expenses related to training and the reimbursement of tuition fees.
5. Includes the salaries of employees who work 50 per cent or more of their time on the administration of the program and other expenses such as information services, rent, and professional and special services.
6. Includes Public Service Commission costs for the application of the Official Languages Exclusion Order of the *Public Service Employment Act* (PSEA) and the administration of second language evaluation.

Technical notes and definitions

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on the specific requirements of each position and according to the following categories:

- *English-Essential*: a position in which all the duties can be performed in English.
- *French-Essential*: a position in which all the duties can be performed in French.
- *Either English- or French-Essential* ("Either/or"): a position in which all the duties can be performed in English or French.
- *Bilingual*: a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French.

Positions include those staffed for an indeterminate period and for a determinate period of three months or more as of March 31, 1994.

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and linguistic assessment of federal employees is based on three levels of proficiency:

- Level A: minimum proficiency;
- Level B: intermediate proficiency;
- Level C: superior proficiency.

Proficiency is based on an assessment of three skills: reading, writing and oral interaction. The results shown in this table, as

well as in Tables 5, 7, 9 and 11, are based on test results for oral interaction skills (understanding and speaking). Before 1990, the number of employees having a superior second-language proficiency level was underestimated because the tests only determined if an employee met the language requirements of the position being staffed. The current test assesses the actual level an employee attains.

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region

This table gives the breakdown of bilingual and unilingual positions by region. Figures for unilingual positions were obtained by adding the *English-Essential*, *French - Essential* and the *Either English - or French - Essential* categories.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of External Affairs, are identified as "*Either/or*", the language requirements have been described in terms of the linguistic proficiency of the incumbents, rather than by reference to position requirements.

Table 4

Bilingual positions in the Public Service

Table 4, along with Tables 6, 8 and 10, deal with the linguistic status of incumbents who fall into one of three categories:

1. *meet* the language requirements of their positions;
2. are *exempted* from meeting the language requirements of their positions. Government policy allows that, under specific circumstances, an employee may:
 - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis, i.e., without having to meet the language require-

ments of the position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language, and employees affected by a reorganization, transfer or lay-off;

- remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of the position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions where the language requirements have been raised;

3. *must* meet the language requirements of their positions, in accordance with the Exclusion Order on Official Languages under the *Public Service Employment Act*, which grants employees a period of time to acquire the language proficiency required for their positions.

The number of exemptions has declined steadily, falling from 27 per cent in 1978 to 10 per cent in 1984 and 6 per cent in 1994. The number of employees who meet the requirements of their positions has risen from 70 per cent in 1974 to 90 per cent in 1994.

Table 5

Bilingual positions in the Public Service

As was mentioned in the notes for Table 2, bilingual positions are identified according to three levels of second-language proficiency.

The “Other” category refers to positions either requiring code “P” or not requiring any second-language oral interaction skills. Code “P” is used for a specialized proficiency in one or both official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers, translators).

Table 6

Service to the public — Public Service

While Table 4 covers all positions in the federal Public Service, Table 6 focuses on the linguistic status of incumbents in positions where there is a requirement for service to the public in both official languages. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 7

Service to the public — Public Service

Table 7 indicates the level of proficiency required in the second language for bilingual service to the public positions.

Table 8

Internal services — Public Service

Table 8 shows the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing internal services, i.e., positions where there is a requirement to provide personal (e.g. pay) or central services (e.g. libraries) in both official languages in the designated bilingual regions for the purposes of language of work as set out in the *Official Languages Act*. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 9

Internal services — Public Service

This table looks at the second-language level requirements for bilingual positions in the internal services sector. See the note to Table 8. The definition of levels of language proficiency are shown in the notes to Table 2.

Table 10

Supervision — Public Service

This table shows the linguistic status of the incumbents of bilingual positions with bilingual supervisory responsibilities in those

regions designated as bilingual for the purpose of language of work in the *Official Languages Act*.

Table 11

Supervision — Public Service

Table 11 shows the second-language level requirements for positions described in the note to Table 10. It is further to Tables 5, 7 and 9. However, since a position may be identified bilingual for more than one requirement (e.g., service to the public and supervision), the total of positions in Tables 7, 9 and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Tables 12, 13, 14, 15, 16 and 17

Participation of Anglophones and Francophones

The terms “Anglophones” and “Francophones” refer to the first official language of employees. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification — that is, the official language in which they are generally more proficient.

Tables 18 and 19

Participation by region and occupational category of Anglophone and Francophone members of the Royal Canadian Mounted Police

Data on civilian employees of the Royal Canadian Mounted Police are contained in the statistics on the Public Service.

Table 20

Participation by region of Anglophone and Francophone Canadian Forces personnel

Data on civilian Canadian Forces personnel is included in the statistics on the Public Service.

Table 21

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

While Tables 12, 13, 14, 15, 16 and 17 cover the Public Service and Crown corporations specifically, this table shows the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Official Languages Act*, that is, federal institutions and all other organizations that are subject to the Act or parts of it when an Act or another legal instrument stipulates it.

Table 22

Language training

The data in this table comes from the Language Training Module of the Treasury Board and indicates the number of hours of language training given.

Table 23

Official languages translation

The data in this table comes from Public Works and Government Services Canada and indicates the number of words which departments and agencies have had translated.

Tables 24 and 25

Official Languages Program costs within federal institutions, overall costs and by subject

These costs include simultaneous translation and the translation of parliamentary and government documents, language training (Public Service employees and military personnel), bilingualism bonus and administration of policies and programs by central agencies, departments, Crown corporations and Canadian Forces personnel.

Tableaux 24 et 25

Cotûs du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales, cotûs globaux et par fonction

Ces cotûs comprennent l'interprétation simultanée, la traduction de documents par lementaires et gouvernementaux, la formation linguistique (fonctionnaires et militaires), la prime au bilinguisme et l'administration des politiques et des programmes par les organismes centraux, les ministères, les sociétés d'Etat et les Forces armées.

Tableau 20

Participation par région des anglophones et des francophones des Forces canadiennes

Les données concernant les employés civils des Forces canadiennes sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

Tableau 21

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

Alors que les tableaux 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 et 20 portent spécifiquement sur la fonction publique, les sociétés d'Etat et organismes privés, la GRC et la Défense nationale, le tableau 21 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles. C'est-à-dire les institutions fédérales et tout autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la Loi sur les langues officielles, par exemple Air Canada ou les administrations aéroportuaires locales.

Tableau 22

Formation linguistique

Les données de ce tableau proviennent du Module informatisé sur la formation linguistique du Conseil du Trésor et indiquent le nombre d'heures de formation linguistique.

Tableau 23

Traduction en langues officielles

Les données de ce tableau proviennent de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et indiquent le nombre de mots que les ministères et les organismes ont fait traduire.

Tableau 10

Surveillance — Fonction publique

Le tableau 10 montre la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la Loi sur les langues officielles.

Tableau 11

Surveillance — Fonction publique

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes décrits à la note du tableau 10. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puis-que d'un point de vue de service au public et la supervision, la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableaux 12, 13, 14, 15, 16 et 17

Participation des anglophones et des francophones

Ces termes «francophone» et «anglophone» désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire, la langue officielle dans laquelle une personne est généralement plus compétente).

Tableaux 18 et 19

Participation par région et par catégorie professionnelle des membres anglophones et francophones de la Gendarmerie royale du Canada

Les données concernant les employés civils de la Gendarmerie royale du Canada sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation, une mutation ou une mise en disponibilité;

– continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cela s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues, ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.

3. *doivent satisfaire* aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficier d'un délai pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

On constate que le nombre de cas d'emploi décroît régulièrement, passant de 27 p. 100 en 1978 à 10 p. 100 en 1984 pour tomber à 6 p. 100 en 1994. Le nombre d'employés qui satisfont aux exigences de leur poste est passé de 70 p. 100 en 1974 à 90 p. 100 en 1994.

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique

La désignation des postes bilingues se répartit, comme l'indiquent les notes du tableau 2, en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

La catégorie «autres» renvoie aux postes portant le code «P» ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. Le code «P» s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

Tableau 6

Service au public — Fonction publique

Alors que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 7

Service au public — Fonction publique

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles.

Tableau 8

Services internes — Fonction publique

Le tableau 8 décrit la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire des postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 9

Services internes — Fonction publique

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Notes et définitions techniques

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Au sein de la fonction publique fédérale, tous les postes sont désignés comme bilingues ou unilingues, selon les exigences qui leur sont particulières et selon les catégories suivantes :

- *Anglais essentiel* : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais.

- *Français essentiel* : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en français.

- *Anglais ou français essentiel* (poste réversible) : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

- *Bilingue* : poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Par poste, il faut entendre les postes dotés d'une durée indéterminée ou à durée déterminée de trois mois ou plus au 31 mars 1994.

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'emplois bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimum;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

Elles portent sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale. Les résultats illustrés par ce tableau et par ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire, les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont basés sur les résultats de tests en interaction orale (compréhension et expression). Avant 1990, on

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région

sous-estimait le nombre d'employés ayant des connaissances supérieures en langue seconde parce que les tests déterminaient seulement si l'employé satisfaisait aux exigences linguistiques du poste que l'on dotait. Le test actuel évalue le niveau de réussite réel d'un employé.

Dans ce tableau, on trouvera la répartition des postes bilingues et des postes unilingues selon les régions. La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories *anglais essentiel*, *français essentiel* et *anglais ou français essentiel*.

Les postes occupés à l'étranger par affectations successives, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires extérieures, sont désignés en fonction de la catégorie «français ou anglais essentiel», les exigences linguistiques de ces postes particuliers étant établies à partir de la compétence linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique

Le tableau 4 de même que les tableaux 6, 8 et 10 concernent la situation linguistique des titulaires de postes, laquelle comprend trois catégories :

1. *Satisfont* aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.

2. Sont *exemples* de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :

- poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative, c'est-à-dire, sans satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre

Tableau 25

Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Fonctions	Dépenses réelles 1993-1994	(millions \$)
Traduction		
Bureau de la traduction (1)	88,0	
Ministères et organismes	10,2	
Sociétés d'Etat, institutions parlementaires (2),	13,1	
Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3)	111,3	
Total		
Formation linguistique		
Commission de la fonction publique	27,3	
Ministères et organismes (4)	14,5	
Sociétés d'Etat, institutions parlementaires,	26,8	
Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3),(4)	68,6	
Total		
Prime au bilinguisme		
Ministères et organismes	50,9	
Autres ministères et organismes (3)	2,0	
Total	52,9	
Administration et mise en oeuvre (5)		
Conseil du Trésor	4,2	
Commission de la fonction publique (6)	2,1	
Ministères et organismes	19,3	
Sociétés d'Etat, institutions parlementaires,	23,6	
Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3)	49,2	
Total	282,0	
GRAND TOTAL		

NOTES

1. Les coûts qui se rapportent au Bureau de la traduction comprennent ceux de la traduction et de l'interprétation en langues officielles fournies aux ministères et organismes, aux institutions parlementaires et aux Forces canadiennes, mais ne comprennent pas la traduction multilingue et gestuelle; les recettes et recouvrements ont été retranchés de ces données. Les coûts engagés par les ministères et organismes, les institutions parlementaires, les Forces canadiennes et les sociétés d'Etat sont en sus.
2. Comprend la Chambre des communes, le Sénat et la Bibliothèque du Parlement.
3. Comprend les ministères et organismes de la partie II de l'annexe I, de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique.
4. Comprend la formation fournie par les institutions fédérales et celle achetée de la Commission de la fonction publique, des fournisseurs privés et parapublics. Comprend aussi les frais de voyage reliés à la formation et le remboursement des frais de scolarité.
5. Comprend les dépenses telles que l'information, la location, les services professionnels et spéciaux.
6. Comprend les coûts de la Commission de la fonction publique pour l'application du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et l'administration des tests d'évaluation de la langue seconde.

**CouÛts du programme des
langues officielles à l'intérieur
des institutions fédérales**

Tableau 24

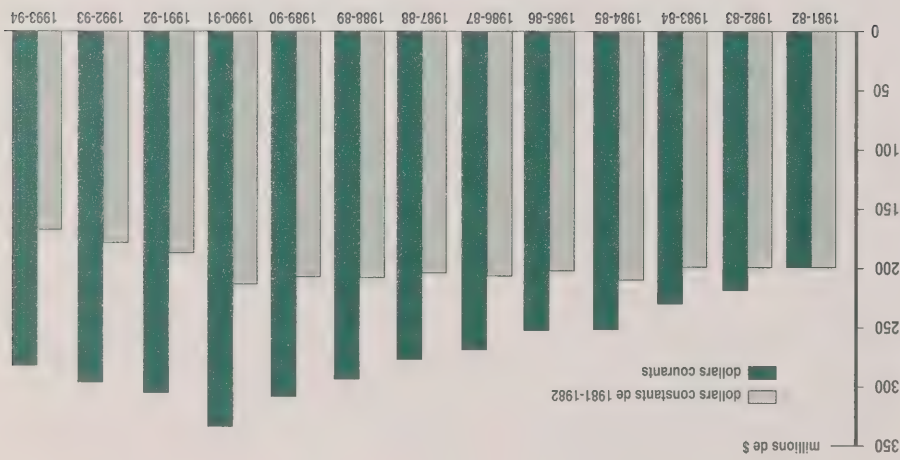
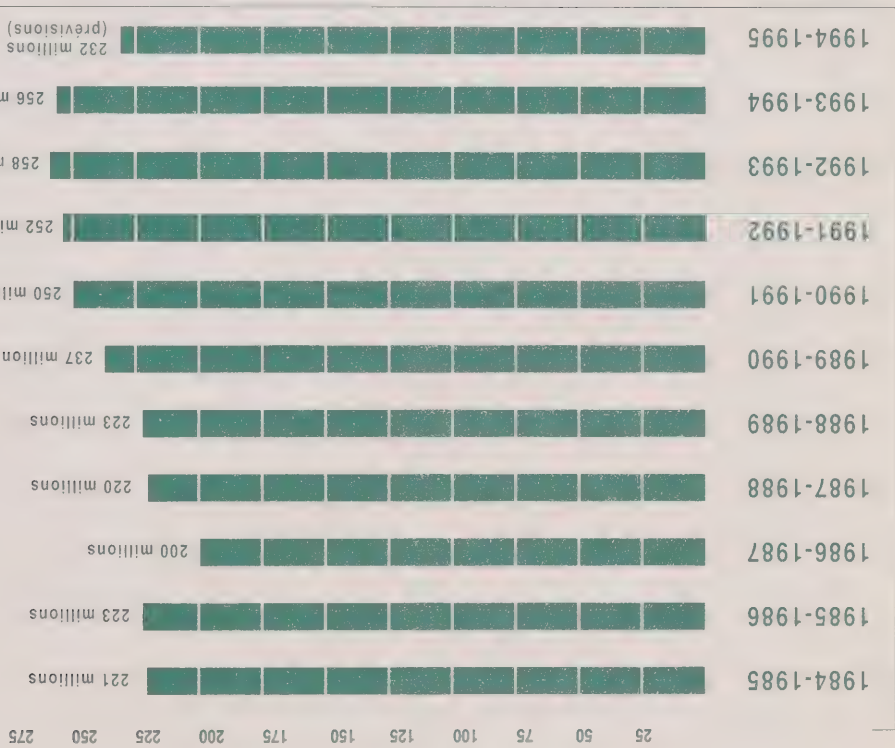


Tableau 23

Traduction en langues officielles (en mots)

Ministères et organismes



données de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Tableau 22

Formation linguistique (en heures)

Toutes sources



données du Module d'information sur la formation linguistique

Tableau 21

Participation des anglophones
et des francophones dans l'ensemble
des organismes assujettis à la
Loi sur les langues officielles



données du SILO et SILO II

Tableau 20

Participation par région des
anglophones et des francophones
des Forces canadiennes

1993



Tableau 19

Participation des membres de la
Gendarmerie royale du Canada par
catégorie professionnelle



données du SILO II

Tableau 18

Participation par région des membres anglophones et francophones de la Gendarmerie royale du Canada

1993



Tableau 17

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

1993

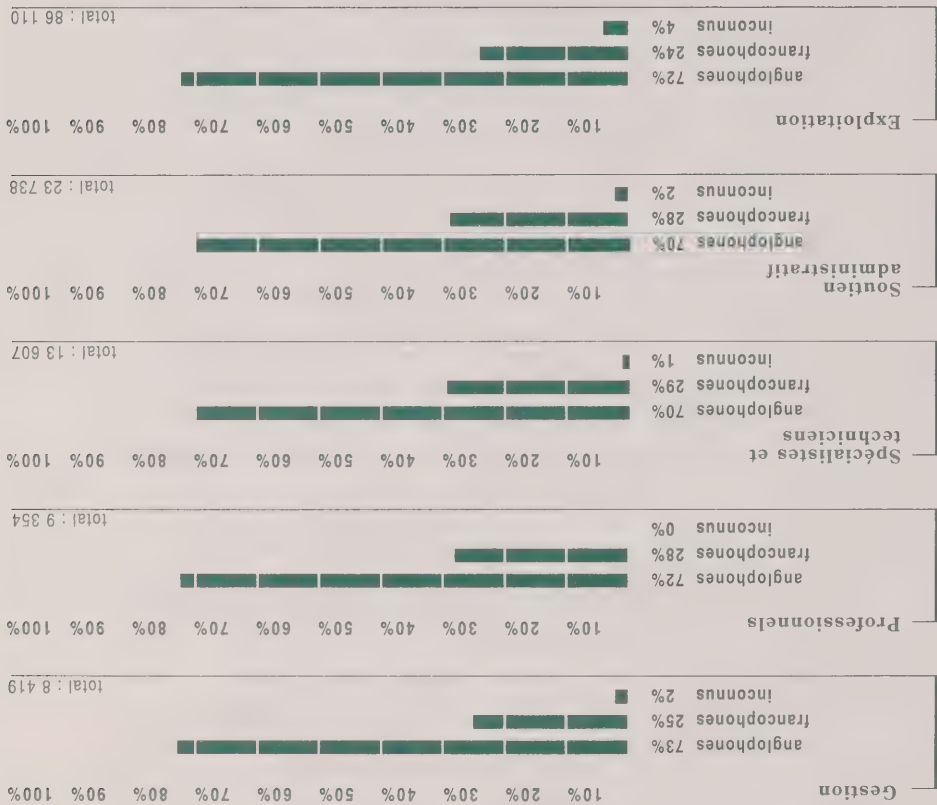


données du SILO II

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans les sociétés d'Etat et les organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles

Tableau 16

1993



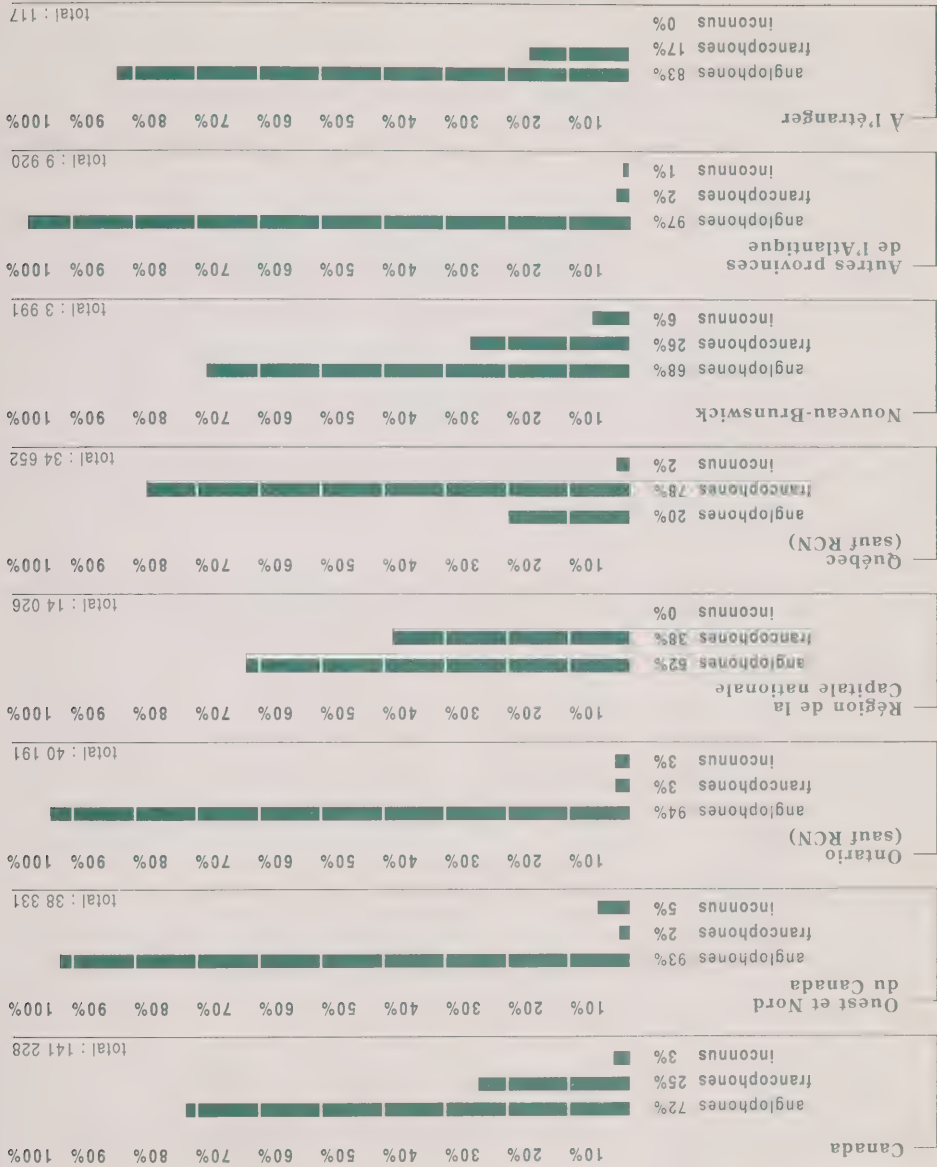
données du SILO II

Tableau 15

Participation par région des
anglophones et des francophones
dans les sociétés d'État et les organismes
privés assujettis à la Loi sur les langues officielles

1993

Canada



Participation par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Tableau 14

données du SILO

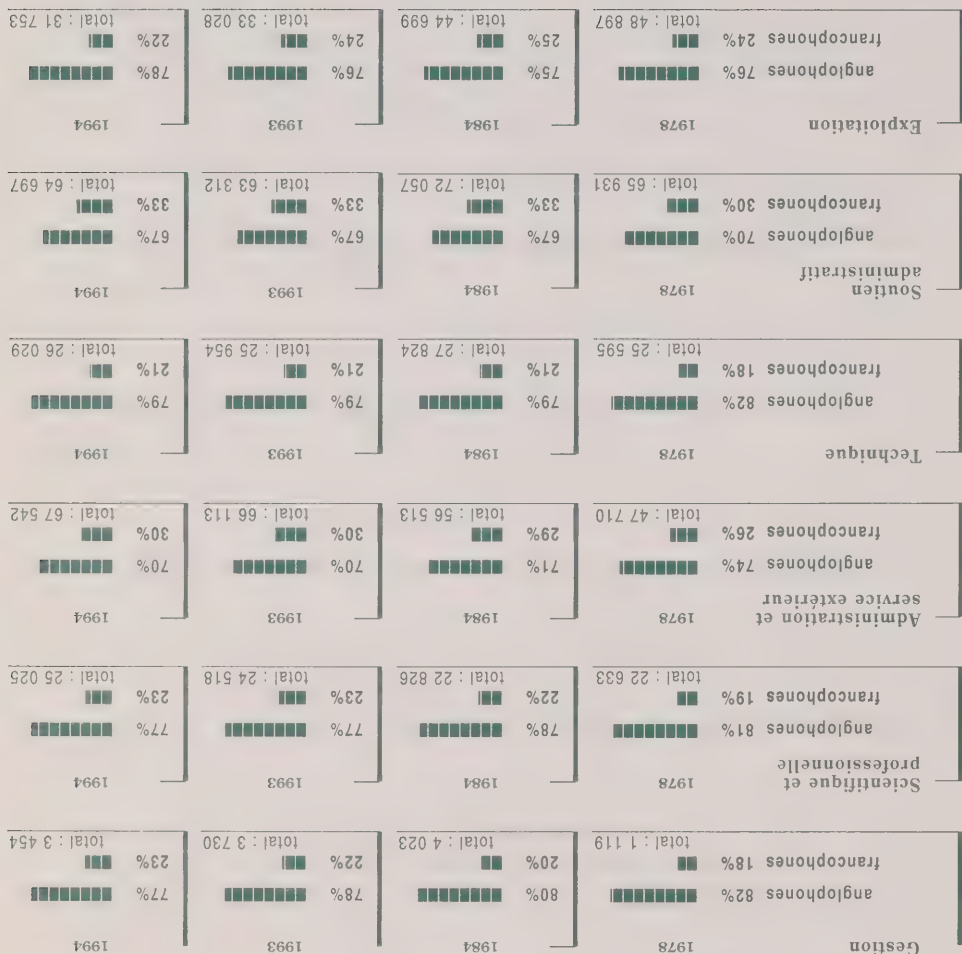


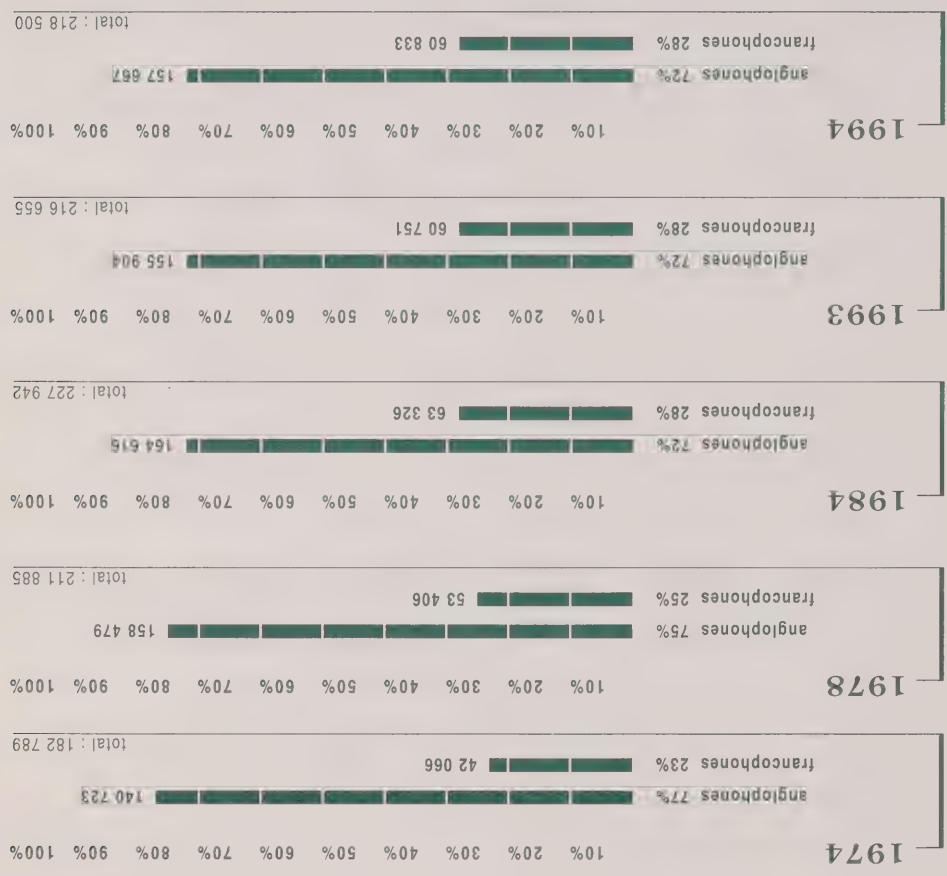
Tableau 13

Participation par région dans la fonction publique



Participation des anglophones
et des francophones dans la
fonction publique

Tableau 12



données du SILO

Tableau 11

Surveillance — Fonction publique

Postes bilingues,

niveaux requis en langue seconde

données du SILO

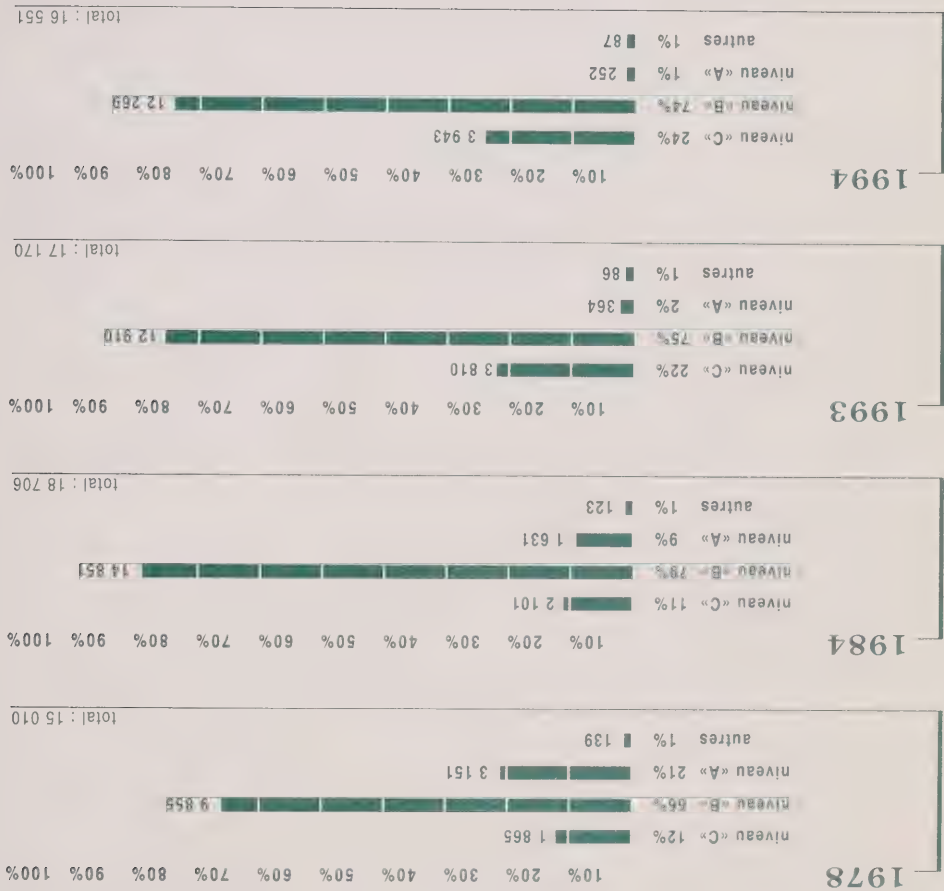
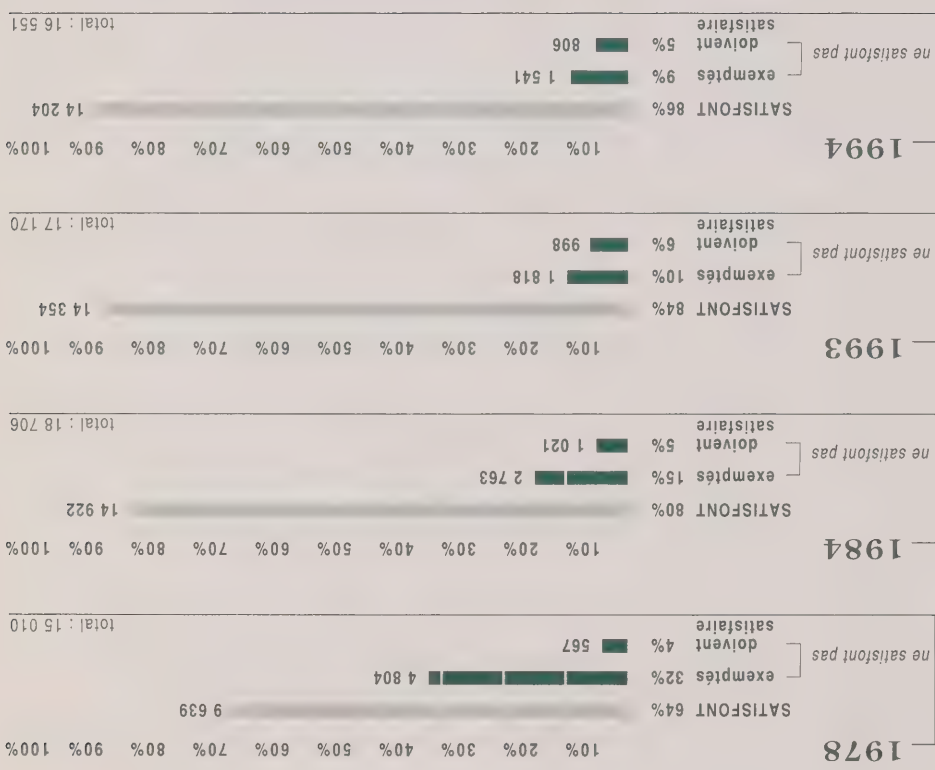


Tableau 10
Surveillance — Fonction publique
 Postes bilingues,
 situation linguistique des titulaires



données du SILO

Tableau 9

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde

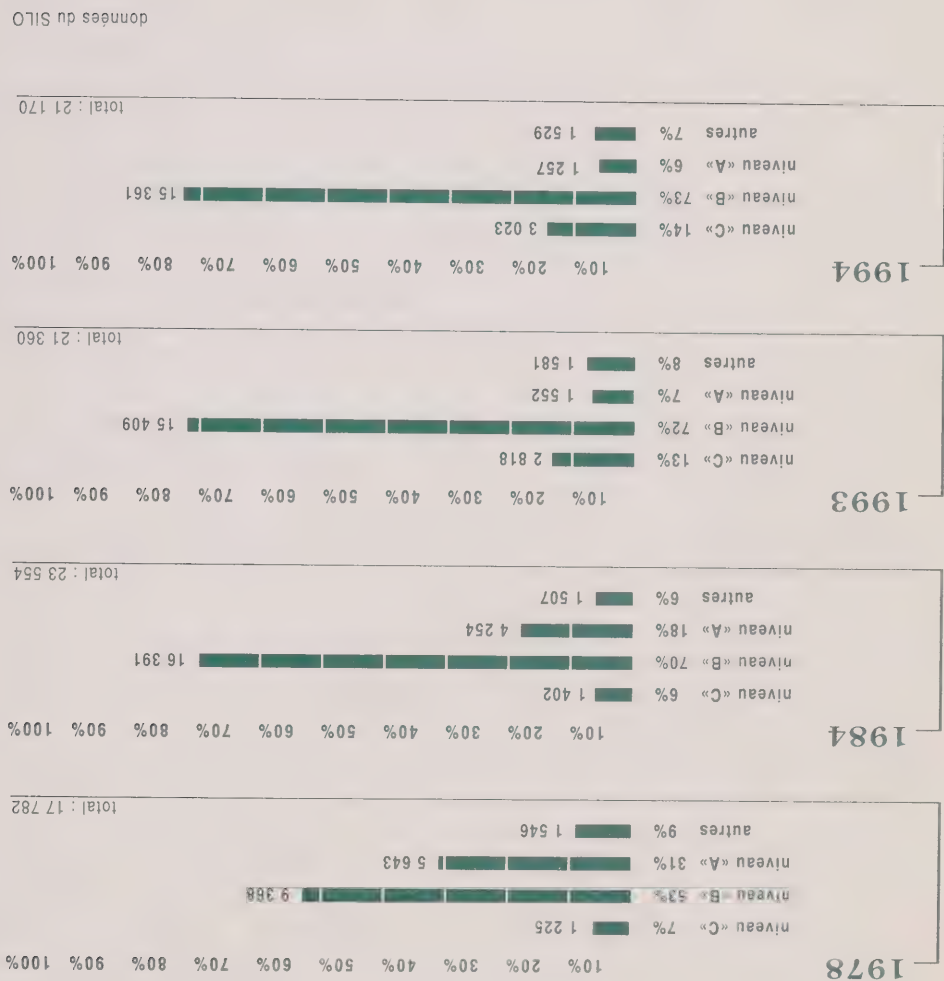


Tableau 8

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires



Tableau 7

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde

données du SILO

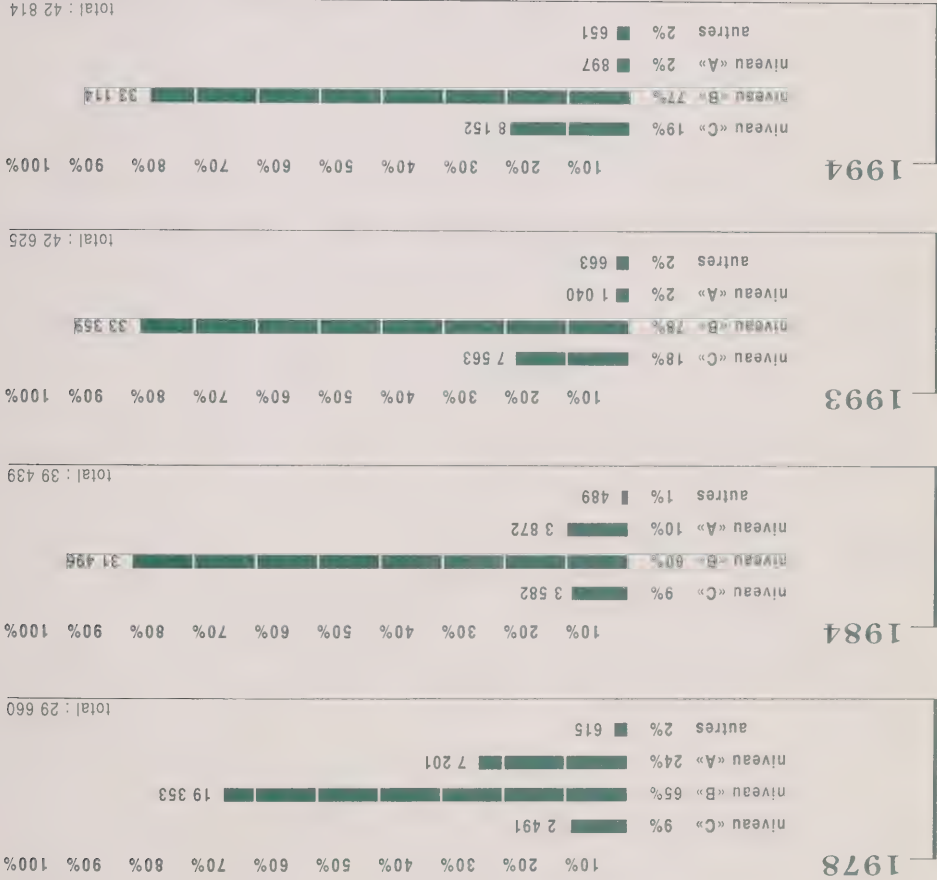
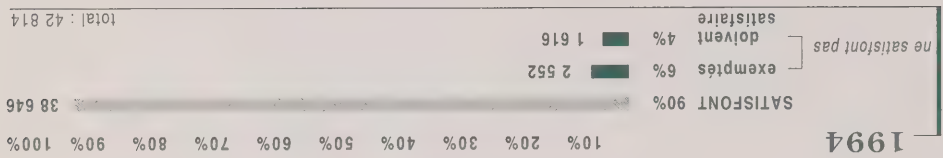
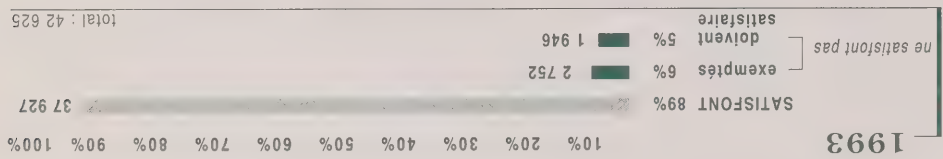
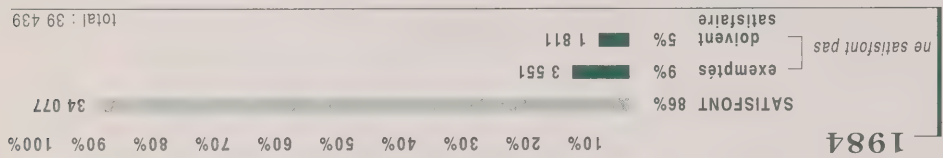
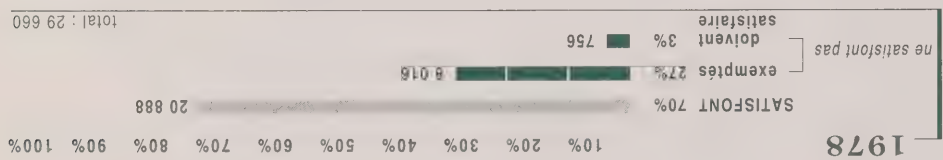


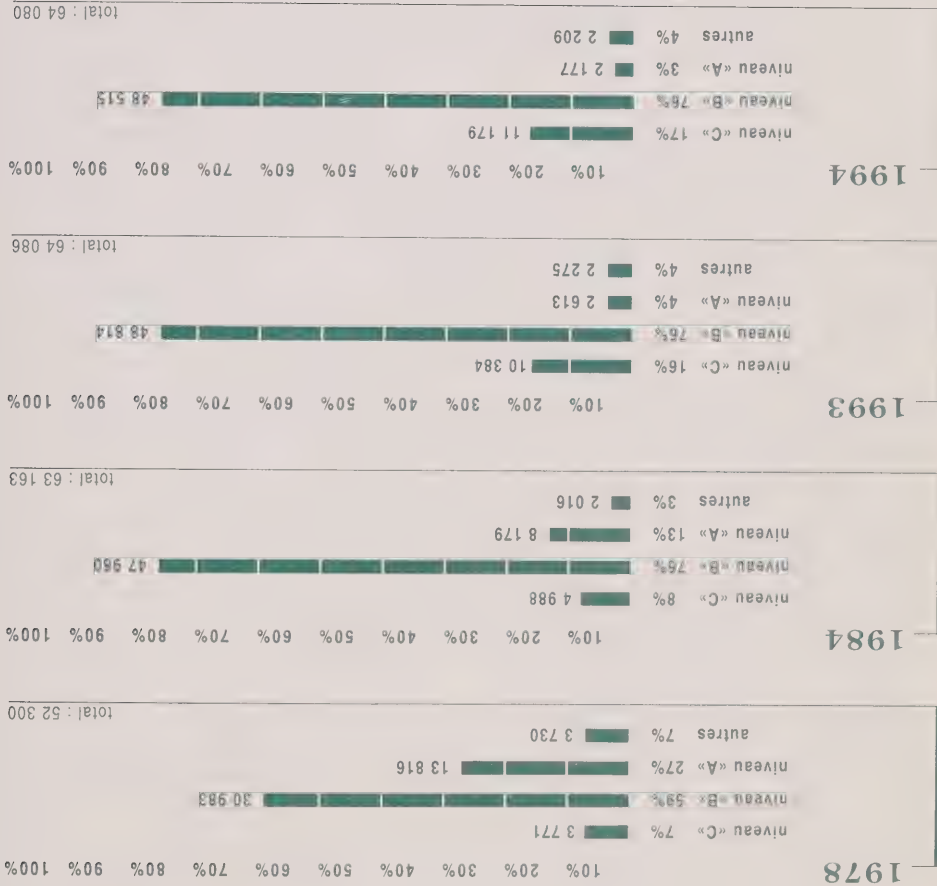
Tableau 6
Service au public — Fonction publique
Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires



données du SILO

Tableau 5

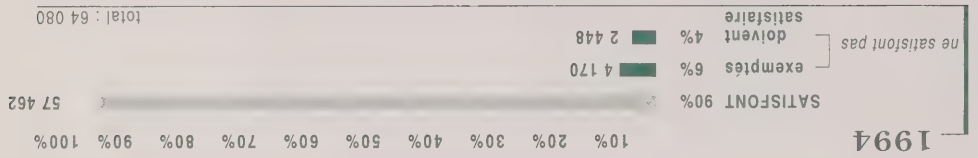
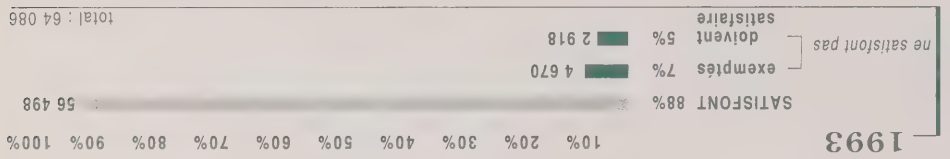
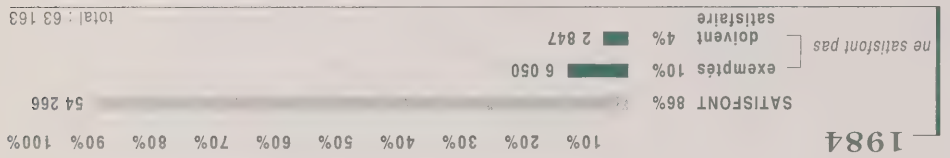
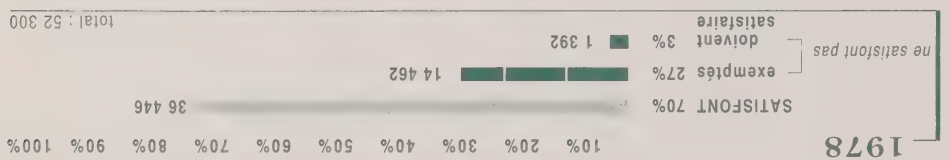
Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde



données du SILO

Postes bilingues dans la
fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Tableau 4

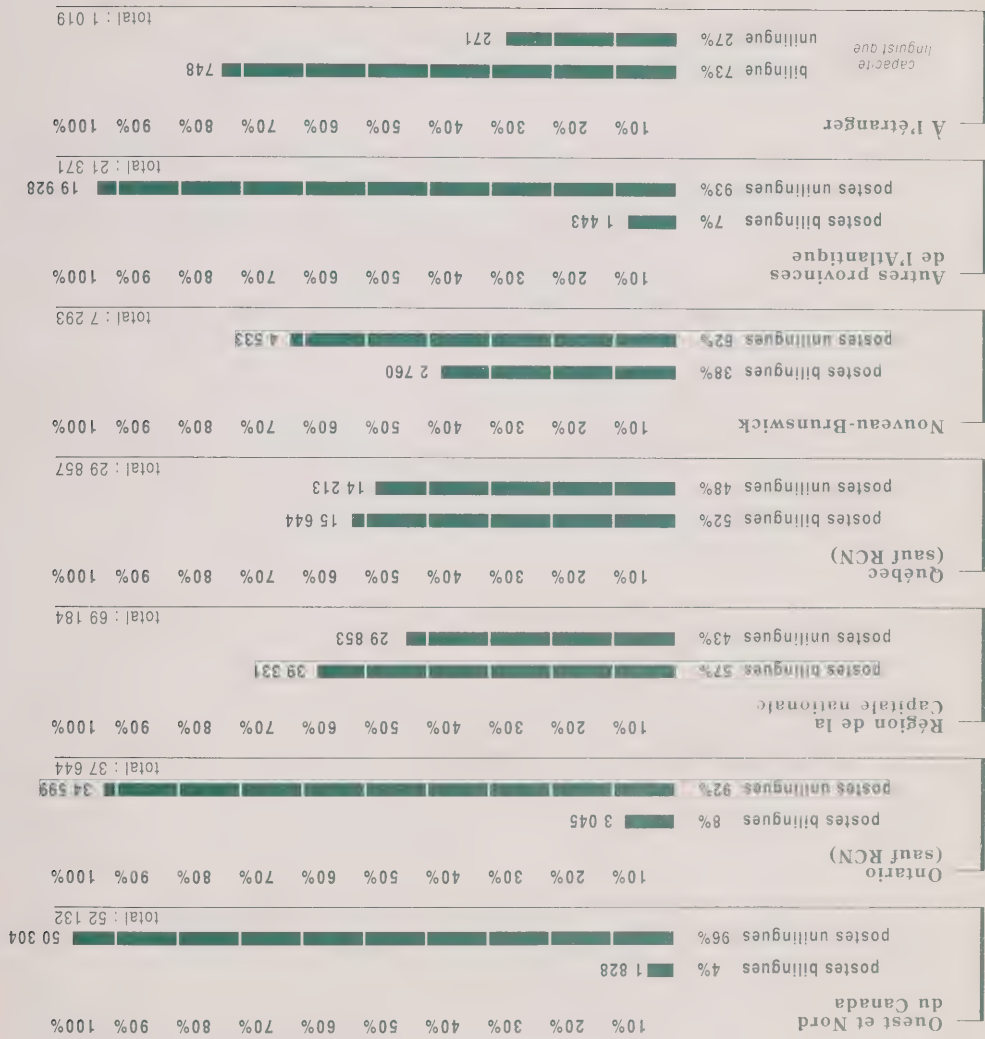


données du SIL0

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

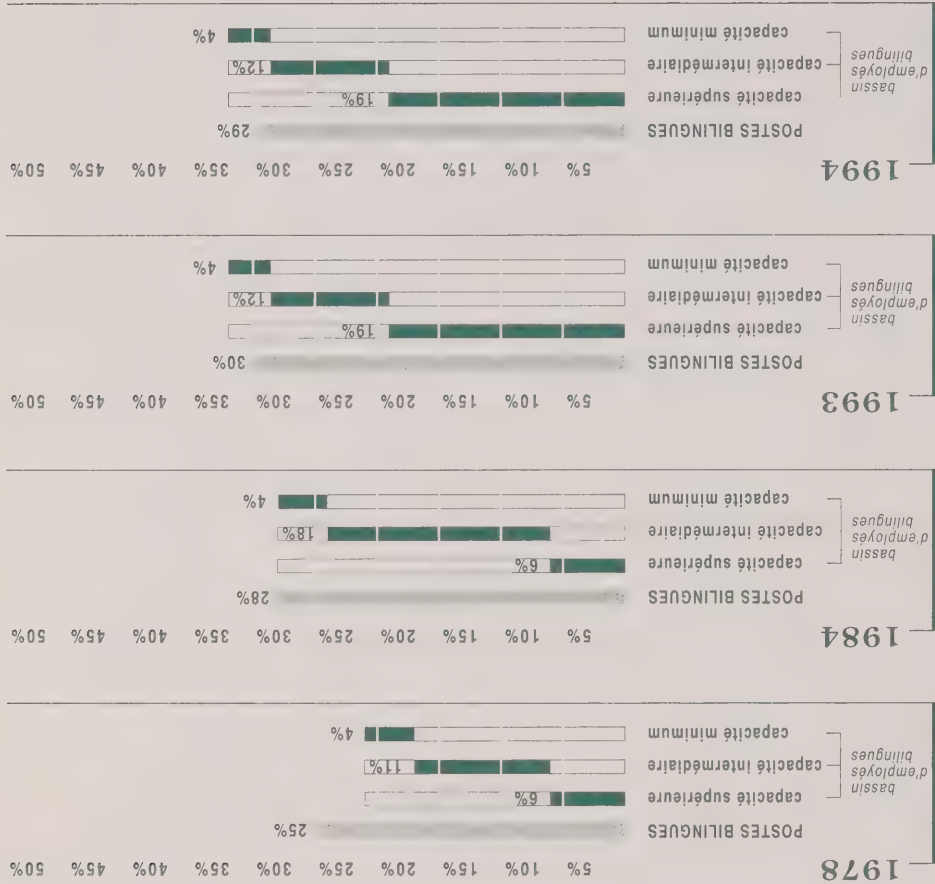
Par région
au 31 mars 1994



données du SILO

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

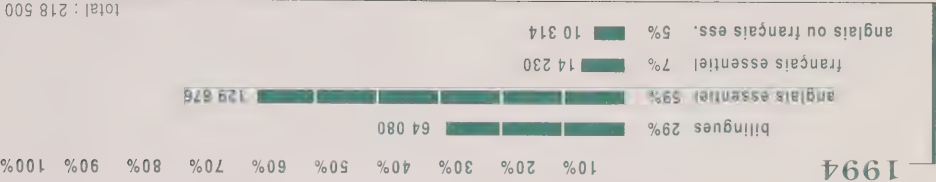
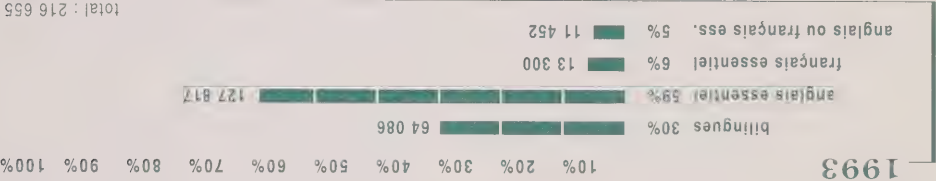
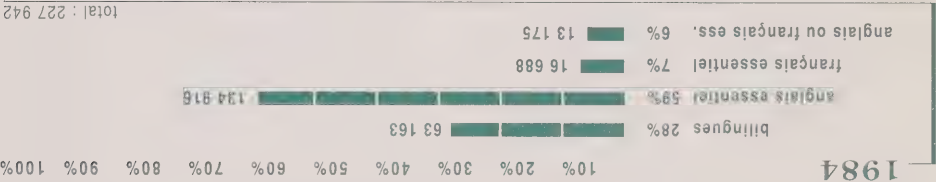
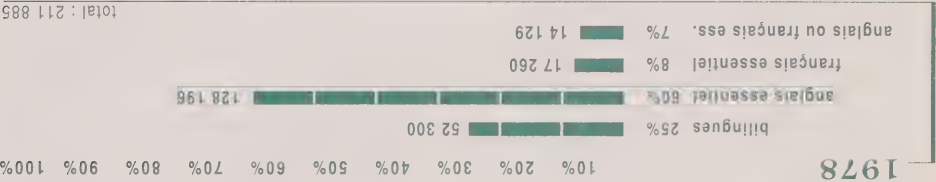
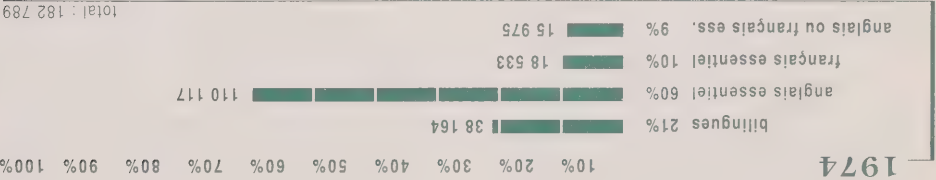
Tableau 2



données du SILO

Exigences linguistiques des postes
dans la fonction publique

Tableau 1



des francophones dans l'Ouest et le Nord du Canada ne représente que 2 p. 100 de l'effectif en poste dans cette région, cela ne signifie pas que les francophones y sont sous-représentés. Leur participation dépend en effet de l'emplacement, par exemple, des bureaux et du public qu'ils servent. Par ailleurs, en raison de la diversité des activités du gouvernement fédéral, il est difficile d'isoler chaque variable et de la pondérer afin de lui conférer une validité applicable à l'ensemble des institutions.

Validité des données

Les données sur les langues officielles qui figurent dans le SILO proviennent des ministères et des organismes, lesquels ont l'obligation de les tenir à jour. Par ailleurs, ces données ont dû être modifiées au cours des années, notamment pour les raisons suivantes :

- la création ou la dissolution de certains ministères et organismes;
- la transformation de certains ministères en sociétés d'État (par exemple, la Société canadienne des postes);
- la modification des sources des données; depuis 1987, les données touchant les employés sont tirées des systèmes de Pate/Titulaires;
- les changements apportés à la sélection de la population incluse dans les données du SILO;
- les modifications apportées aux tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la Commission de la fonction publique.

Sources des données

La majeure partie des informations contenues dans les tableaux statistiques présentés dans les pages suivantes sont tirées du Système d'information sur les langues officielles (SILO). Ce dernier, qui est alimenté par les institutions fédérales, comporte deux composantes. La première comprend des données sur les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur, c'est-à-dire, les ministères et les organismes qui sont énumérés à la partie 1 de l'annexe 1 de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP). Il convient de noter que les Forces armées canadiennes (personnel militaire) et les membres de la Gendarmerie royale du Canada ne sont pas visés par la LRTFP. La deuxième composante contient des données sur les sociétés d'État, le personnel militaire des Forces armées et les autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur. Enfin, le SILO ne comporte pas de données sur les personnes embauchées pour une période de moins de trois mois.

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'année financière du gouvernement qui couvre la période du 1^{er} avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates, etc.

Interprétation des données

L'interprétation des tableaux est sujette à certaines réserves. Si les données statistiques présentent une vue d'ensemble de toutes les institutions fédérales, elles ne doivent pas pour autant être considérées dans l'absolu. Il faut en effet tenir compte de l'incidence sur les données de plusieurs variables, parmi lesquelles figurent la diversité des mandats de chaque institution, la clientèle servie et l'emplacement des différents bureaux. Bien que la participation

Annexe statistique

On trouvera ci-après une série de tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales, ainsi qu'une description des données et de leurs sources.

Des notes et des définitions figurent à la fin de cette section afin de faciliter la compréhension des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

1. Exigences linguistiques des postes

2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues

3. Exigences linguistiques des postes, par région

4. Postes bilingues : situation linguistique des titulaires

5. Postes bilingues : niveaux requis en langue seconde

6. Service au public : postes bilingues, situation linguistique des titulaires

7. Service au public : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

8. Services internes : postes bilingues, situation linguistique des titulaires

9. Services internes : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

10. Surveillance : postes bilingues, situation linguistique des titulaires

11. Surveillance : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

12. Participation des francophones et des anglophones

13. Participation par région
14. Participation par catégorie professionnelle

Sociétés d'État et organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles

15. Participation par région des francophones et des anglophones

16. Participation des francophones et des anglophones par catégorie professionnelle

Autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

17. Participation des francophones et des anglophones par catégorie professionnelle dans les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

Gendarmerie royale du Canada

18. Participation par région des membres francophones et anglophones

19. Participation par catégorie professionnelle

Défense nationale

20. Participation par région des francophones et des anglophones dans les Forces canadiennes

Ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

21. Participation des anglophones et des francophones

Formation linguistique et traduction

22. Formation linguistique (toutes sources)
23. Traduction en langues officielles

Ensemble des institutions fédérales

24. Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales
25. Coûts du programme des langues officielles à l'extérieur des institutions fédérales par fonction

Par catégorie professionnelle, la participation dans la fonction publique est demeurée stable (tableau 14). Les seuls changements notables sont survenus dans la catégorie de la gestion, où la participation des francophones a légèrement remonte pour s'établir à 23 p. 100, et dans la catégorie de l'exploitation, où la participation des anglophones a atteint 78 p. 100 après s'être stabilisée aux alentours de 75 p. 100 au cours des dernières années.

Dans les sociétés d'État et les organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les taux de participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise s'établissaient à 25 p. 100 et 72 p. 100 respectivement en 1993. Ils témoignent d'une participation satisfaisante et stable depuis quelques années. Celle-ci continue aussi d'être équitablenent répartie tant par région que par catégorie professionnelle (tableaux 15 et 16). Il en est de même dans les autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur (tableau 17), dans la Gendarmerie royale du Canada (tableaux 18 et 19) et dans les Forces armées (tableau 20).

Conclusion

Dans l'ensemble, le programme des langues officielles dans les institutions fédérales et ses trois composantes se portent bien et témoignent d'une saine gestion. Comme pour tout programme de cette envergure et de cette importance, la situation n'est pas parfaite. Des ajustements sont nécessaires et devront se faire. Les infrastructures législatives et administratives sont en place et le programme arrive à maturité.

Les institutions fédérales mettent activement en oeuvre le programme ainsi que le montrent les initiatives prises sur divers plans : mise sur pied de formules souples de cours de langue internes afin de permettre aux employés de maintenir à jour leur connaissance de l'autre langue officielle, raccordement électronique des services de traduction aux réseaux de communication interne de certaines institutions, tenue de séances de sensibilisation aux divers aspects du programme à l'intention des employés et des gestionnaires, création d'un centre de ressources linguistiques dans un ministère, ou encore conseils et aide en vue de s'assurer de la qualité des documents dans les deux langues officielles.

Pour sa part, le Conseil du Trésor entend continuer de porter une attention accrue aux résultats et de surveiller l'application du programme, tout en fournissant aux institutions l'orientation et la coordination générales dont elles ont besoin. Il veillera ainsi à ce que les améliorations requises se matérialisent et à ce que des progrès continuent d'être enregistrés non seulement pour ce qui est des objectifs du programme, mais également en ce qui concerne l'efficacité et l'efficience de sa mise en oeuvre. De cette façon, le gouvernement s'assurera que, partout où la législation le prévoit, les Canadiens d'expression française qu'anglaise reçoivent de leurs institutions fédérales des services de qualité dans la langue officielle de leur choix. En outre, il veillera à ce que les employés des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* puissent travailler dans la langue officielle de leur choix et à ce que les Canadiens des deux groupes linguistiques bénéficient de chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales.

exigeant un niveau de compétence supérieure est passé de 22 p. 100 à 24 p. 100, ce qui signifie que près du quart de ces postes exigent une connaissance supérieure de la langue seconde (tableau 11). Enfin, il convient de souligner que près de 98 p. 100 des postes de surveillance bilingues requerraient, au 31 mars 1994, un niveau de compétence linguistique allant d'intermédiaire à supérieur.

Le Conseil du Trésor est conscient du rôle important que joue la haute direction au niveau de la langue de travail et de son leadership en la matière. C'est pourquoi il demandait aux institutions fédérales, en 1987, de prendre les mesures appropriées pour que, dans les régions bilingues, les titulaires de postes bilingues du groupe de la direction atteignent le niveau CBC, soit le niveau C pour la compréhension de l'écrit, le niveau B pour l'expression écrite et le niveau C pour l'interaction orale, d'ici le 31 mars 1998². La politique actuelle des langues officielles touchant le groupe de la direction reflète d'ailleurs cette décision.

Cette politique stipule en outre que, dans les régions bilingues, les postes du groupe de la direction doivent normalement être identifiés bilingues, au moins au niveau de compétence linguistique B. Au 31 mars 1994, 85 p. 100 des titulaires de ces postes répondaient aux exigences linguistiques de leur poste bilingue. Des 2 264 titulaires de postes bilingues du groupe de la direction dans les régions bilingues, 1 179 ou 52 p. 100 d'entre eux avaient atteint le niveau CBC au 31 mars 1994, comparative-ment à 49 p. 100 un an plus tôt. Ce pourcentage passe à plus de 56,2 p. 100 lorsque l'on fait abstraction des personnes exemptées. L'objectif de 1998 demeure donc atteignable, notamment lorsque l'on considère que le nombre d'inscriptions de membres du groupe de la direction à des cours de formation linguistique a presque doublé entre 1992 et 1993. Ces progrès sont d'autant plus

² Voir les «Notes et définitions techniques» figurant après les tableaux pour la définition des niveaux de capacité linguistique.

Participation équitable

significatifs que l'effectif du groupe de la gestionnaires supérieurs (groupe SM) dans l'objectif visé pour 1998, suite à l'entrée de en 1991, donc après l'établissement de l'objectif passé de 70 p. 100 à 72 p. 100 et 72 p. 100 dans le cas des francophones et des anglophones respectivement (tableau 12), ce qui reflète dans l'ensemble leur présence au sein de la participation canadienne. Par région, la participation au sein de la fonction publique est également équitable et reflète généralement l'importance de l'effectif des collectivités de langue officielle (tableau 13). Au Québec, la participation des anglophones demeure néanmoins faible avec 5 p. 100 de l'effectif qui y est en poste.

Dans l'ensemble, la participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise dans les institutions fédérales tend à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle.

communication.

travail dans le domaine des technologies de l'utilisation du français comme langue de a conçu un programme visant à promouvoir l'autre langue officielle, tandis qu'une autre réunions, mais également de conduite de maîtrise des techniques de conduite de participants non seulement d'approfondir leur employés anglophones, qui permet aux participants en français à l'intention de ses a mis sur pied un cours sur la conduite de une formation linguistique. Une institution seconde de leurs employés qui ont suivi des épreuves d'interaction orale en langue ment perfectionné le système de correction des deux langues officielles. Elles ont également de travail propice à l'usage effectif leurs employés des régions bilingues un les aidera à déterminer si elles procurent à plète l'élaboration d'un questionnaire qui En 1993-1994, les sociétés d'État ont com-

employés anglophones, dans une région où même façon que ses employés francophones. Bien que la situation ne soit pas idéale à tous les endroits, elle a dans l'ensemble continué d'enregistrer des progrès certains. Ainsi, le nombre de titulaires de postes bilingues chargés de fournir des services internes, c'est-à-dire des services personnels comme la paye et des services centraux tels que les bibliothèques, qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste a augmenté en termes réels et relatifs (tableau 8). Parallèlement, le nombre d'employés exempts de satisfaire aux exigences de leur poste bilingue et le nombre d'employés devant y satisfaire ont continué de décroître puisqu'ils ne représentent plus que 11,5 p. 100 de l'ensemble des titulaires de postes bilingues assignés aux services internes comparativement à 14,5 p. 100 en 1991-1992, soit une baisse de plus de 20 p. 100 en deux ans.

En ce qui concerne la surveillance, les améliorations ont été sensibles en 1993-1994, reflétant en cela l'importance que la Loi et les institutions fédérales reconnaissent à ce facteur dans la création et le maintien de milieux propices à l'usage des deux langues officielles. En proportion de l'ensemble des titulaires de poste de surveillance bilingue, le nombre de superviseurs qui satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste a progressé de deux points de pourcentage par rapport à l'année précédente et s'établissait à 86 p. 100 en 1993-1994 (tableau 10). Cette hausse est en partie attribuable à la baisse en nombre et en pourcentage des titulaires qui ne satisfaisaient pas encore aux exigences linguistiques de leur poste bilingue ou qui bénéficiaient d'une exemption, et elle doit être considérée en regard d'une diminution de 3,6 p. 100 du nombre total de postes bilingues de surveillance. Par contre, les niveaux de compétence linguistique de ces postes ont continué dans l'ensemble d'être plus élevés, puisque la proportion de postes

La Loi dispose en outre qu'aillieurs au Canada, la situation des deux langues officielles en situation minoritaire bénéficie d'un traitement comparable d'une région unilingue à l'autre, c'est-à-dire qu'une même institution fédérale ayant des bureaux dans diverses régions doit veiller à ce que ses services aux entreprises Canada-Colombie-Britannique à Vancouver revêt aussi un intérêt particulier du fait que des efforts conjoints ont été déployés par les deux paliers de gouvernement, et qu'il a été tenu compte notamment de la dimension «langues officielles» du service au public.

Un autre projet digne de mention est celui lancé par une institution fédérale dans l'Est du pays, qui consistait à permettre à certains de ses employés de suivre à plein temps des cours de langue seconde pendant les mois d'inactivité maritime. Le projet-pilote a nécessité la collaboration des syndicats, des centres d'emploi et des associations minoritaires de langue officielle dans la région et a permis à l'institution concernée de mieux servir le public dans la langue officielle de son choix.

La Loi sur les langues officielles prévoit que, dans la région de la Capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, les milieux de travail soient propices à l'usage effectif des deux langues officielles et permettent aux employés d'utiliser à leur choix l'une ou l'autre de ces deux langues. Cela signifie que dans ces régions, les instruments de travail d'usage courant et généralisés et les services personnels et centraux doivent être disponibles dans les deux langues officielles, que les employés doivent être supervisés dans les deux langues officielles la où cela est indiqué, que la haute direction doit pouvoir fonctionner dans les deux langues officielles, et que l'acquisition de biens et services de technologies de l'information d'usage courant et généralisés doit se faire dans les deux langues officielles.

Langue de travail

son choix.

Service au public

Au 31 mars 1994, la majorité des dispositions du Règlement sur les langues officielles relatives à la «demande importante» et toutes celles concernant la «vocation du bureau» étaient en vigueur, et les bureaux des institutions fédérales assujetties à la législation sur les langues officielles avaient dans l'ensemble pris les mesures requises pour s'y conformer.

Dans la fonction publique, 90 p. 100 des titulaires de postes bilingues appelés à servir le public, soit 38 646 des 42 814 employés affectés à cette fonction, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Il s'agit d'une amélioration tant en pourcentage qu'en chiffres absolus, par rapport à 1992-1993.

Les progrès sont encore plus marqués lorsqu'on considère que plus de 95 p. 100 de ces postes exigent des niveaux de compétence en langue seconde alliant d'intermédiaire à supérieur (tableau 7). Plus précisément, le nombre de postes bilingues exigeant une capacité linguistique supérieure a augmenté de près de 18 p. 100 en l'espace de deux ans alors que durant la même période, le nombre de postes bilingues requérant une capacité intermédiaire ou minimum ne cessait de baisser en chiffres tant réels que relatifs.

Tant les ministères et organismes que les sociétés d'État ont lancé un certain nombre d'initiatives en vue d'être en mesure d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services dans la langue officielle de leur choix. Il y a lieu à cet égard de souligner l'organisation et la tenue de plusieurs cours de langues, notamment pour l'accueil téléphonique, ou encore la publication par certaines institutions de la liste de leurs bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles. En tant qu'initiative fédérale-provinciale appelée à se reproduire ailleurs au pays, la création d'un Centre des

La situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans la fonction publique a continué d'enregistrer des progrès puisque 90 p. 100 d'entre eux répondaient aux exigences linguistiques de leur poste bilingue, comparativement à 88 p. 100 l'exercice précédent (tableau 4). Fait également significatif, les titulaires de postes bilingues exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste ont continué de diminuer en nombre et en pourcentage sous l'effet sur tout de la réduction du nombre d'employés se prévalant d'une exemption pour raisons d'âge et de longs états de service. En outre, le nombre d'employés devant satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste bilingue a maintenu sa tendance à la baisse, chutant de près de 20 p. 100 en deux ans.

Pour ce qui est de chacun des trois volets du programme des langues officielles, soit le service au public, la langue de travail et la participation, des améliorations sont à noter dans les deux premiers cas à l'échelle de la fonction publique. En effet, le nombre de titulaires de postes bilingues affectés tant au service au public qu'aux services internes et à la supervision qui satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste bilingue a continué d'augmenter en termes absolus et relatifs. Pour sa part, la participation a conservé ses acquis dans l'ensemble de la fonction publique.

Dans les sociétés d'État, les Forces armées, la Gendarmerie royale du Canada et les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, les taux de participation sont aussi demeurés stables et à des niveaux satisfaisants, comparables à ceux observés dans la fonction publique. Dans la Gendarmerie royale du Canada, la participation des francophones s'établit à 19 p. 100, ce qui s'explique surtout du fait que plus de la moitié de l'effectif de la Gendarmerie est en poste dans l'Ouest et dans le Nord du Canada (tableau 18).

Dans la fonction publique, le nombre de postes bilingues n'a pratiquement pas changé par rapport à l'exercice précédent (tableau 1). Les principales variations se situent au niveau de la répartition régionale des postes bilingues, en particulier dans l'Ouest et le Nord du Canada, dans la région de la Capitale nationale (RCN) et au Québec. Indicateur, entre autres, de la capacité bilingue de l'ensemble des institutions, le bassin d'employés bilingues demeure important et, au 31 mars 1994, il dépassait de plus de 15 p. 100 le nombre de postes bilingues (tableau 2). Il y a lieu à cet égard de préciser que la grande majorité (près de 90 p. 100) des personnes constituant le bassin d'employés bilingues possédaient une capacité allant d'intermédiaire à supérieure dans leur langue seconde.

Pour sa part, la répartition des postes bilingues par région fait état de légères variations dans certaines régions par rapport à l'exercice précédent (tableau 3). Le principal changement touche le Québec (RCN exclue) où la proportion de postes bilingues est tombée de 54 p. 100 en 1992-1993 à 52 p. 100 en 1993-1994, alors que le nombre total de postes augmentait de près de 4 p. 100 durant la même période. Par contre, dans l'Ouest et le Nord du Canada, le nombre de postes bilingues a cru, tant en valeur absolue qu'en termes relatifs, puis-qu'il est passé de 1 733 postes, ou 3 p. 100 du nombre total de postes, à 1 828 postes ou 4 p. 100 du nombre total de postes dans cette région. Les autres changements sont survenus dans la RCN et à l'étranger où des augmentations de 1 et 3 p. 100 respectivement ont été enregistrées. Il convient toutefois de préciser que la variation dans le cas de l'étranger concerne la capacité linguistique des titulaires plutôt que les exigences linguistiques de ceux-ci sont déterminées à partir des compétences linguistiques des titulaires.

● **Les rapports annuels de gestion produits dans le cadre des protocoles d'entente et des accords conclus entre le Conseil du Trésor et les ministères et organismes et les sociétés d'État respectivement** – Tel que mentionné au chapitre précédent, ces rapports font état des progrès accomplis durant l'exercice, des mesures prises pour corriger au besoin la situation et des activités entreprises aux termes des protocoles et accords. Ces rapports aux quels s'ajoutent ceux de la Commission de la fonction publique et du Commissariat aux langues officielles, ainsi que les rapports de vérification interne et les études spéciales ponctuelles, permettent au Conseil du Trésor d'évaluer dans quelle mesure chaque institution s'est conformée aux dispositions de la Loi et du Règlement et a respecté ses engagements.

● **La consultation des cadres supérieurs et des responsables des langues officielles dans les institutions fédérales.** – La consultation permet non seulement de suivre l'application du Règlement et des politiques, mais également d'apporter des améliorations à la gestion du programme et de tenir compte des préoccupations et suggestions des gestionnaires. Cette consultation bénéficie de l'existence du Réseau d'information des langues officielles (RILO), qui favorise les échanges et le dialogue à l'intérieur de la collectivité fédérale des langues officielles.

La situation des langues officielles dans les institutions fédérales en 1993-1994 peut être qualifiée de satisfaisante et elle continue d'enregistrer des progrès sur divers plans. Par suite de l'entrée en vigueur des dispositions réglementaires, l'infrastructure du programme a été renforcée et consolidée et les institutions ont généralement mis en place les mesures et mécanismes requis pour s'acquitter de leurs obligations.

Tendances en 1993-1994

programme des langues officielles. Pour remplir ce mandat, il bénéficie de l'aide de son Secréariat, et plus particulièrement de la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi.

Outils d'évaluation

Bien qu'il revienne au président du Conseil du Trésor de répondre de l'application des parties de la *Loi sur les langues officielles* relatives au service au public, à la langue de travail et à la participation équitable, il incombe à chaque institution fédérale de veiller à la mise en oeuvre de ces trois volets du programme dans sa sphère de compétence et d'en faire rapport chaque année au Secréariat du Conseil du Trésor.

Le Secréariat du Conseil du Trésor évalue donc l'efficacité du programme dans les institutions fédérales concernées, plus particulièrement en ce qui concerne le service au public, la langue de travail et la participation équitable, de manière à dresser un tableau représentatif de la situation des langues officielles et du bilinguisme institutionnel. Pour ce faire, le Secréariat recourt à un éventail d'outils d'évaluation dont les principaux sont décrits ci-après.

• **Le système d'information sur les langues officielles (SILO).** – Comme son nom l'indique, le SILO rassemble des données essentiellement quantitatives sur divers aspects des langues officielles. Alimenté par les institutions fédérales qui y entrent l'information demandée, par exemple sur les postes bilingues, les niveaux de compétence linguistique exigés et la situation linguistique de leurs titulaires, le SILO permet d'obtenir une image relativement précise de la situation des langues officielles dans une institution donnée ou dans l'ensemble des institutions. La majeure partie des données figurant dans les tableaux présentés en annexe ont d'ailleurs été compilées à partir de l'information recueillie par le SILO.

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, le président du Conseil du Trésor doit rendre compte de l'état des programmes de langues officielles au sein des institutions fédérales. Le présent chapitre brosse donc le tableau de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales en ce qui concerne le service au public, la langue de travail et la participation équitable pour l'exercice 1993-1994. Le lecteur est invité à se reporter à l'annexe statistique pour obtenir de plus amples renseignements sur chacun de ces trois volets du programme.

Rôles du Conseil du Trésor et de son Secréariat

La *Loi sur les langues officielles* confère un mandat bien précis au Conseil du Trésor en matière de langues officielles puisqu'elle le charge de l'élaboration et de la coordination générales des politiques et programmes fédéraux relatifs au service au public, à la langue de travail et à la participation équitable dans les institutions fédérales¹.

Responsabilités aux termes de la Loi

Dans le cadre de ce mandat, le Conseil du Trésor doit notamment s'assurer que les institutions fédérales respectent leurs obligations en matière de langues officielles, évaluer l'efficacité des programmes et politiques et rendre compte au Parlement de l'état des langues officielles dans les institutions fédérales. Le Conseil du Trésor est donc un intervenant clé dans la gestion du

¹ La mission du Conseil du Trésor englobe toutes les institutions fédérales, ainsi que des organismes privés tels Air Canada et les administrations aéroportuaires locales qui ont des obligations en matière de langues officielles en vertu d'autres lois fédérales. Les seules institutions qui ne relèvent pas de sa compétence, bien qu'ayant des obligations aux termes de la Loi, sont les institutions parlementaires, soit le Sénat, la Chambre des communes et la Bibliothèque du Parlement.

La situation dans
les institutions
fédérales

Chapitre 3

d'information et la formation linguistique des membres du groupe de la direction. Divers sous-comités spéciaux ont été chargés d'approfondir certaines questions, notamment en ce qui concerne les systèmes d'information et les besoins des ministères.

Le Comité consultatif des sociétés d'État représente toutes les sociétés d'État. Il a plus particulièrement pour mandat de favoriser la consultation sur la formulation des politiques et la mise en oeuvre du programme des langues officielles et il constitue à cet égard un important forum d'échanges. En 1993-1994, parmi les principaux thèmes traités par le Comité, figuraient la mise en oeuvre de la réglementation sur les langues officielles, le suivi du programme d'aide financière aux sociétés d'État et le projet d'élaboration d'un questionnaire sur la langue de travail.

Publications

En mars 1994, le Secréariat du Conseil du Trésor a réédité deux de ses publications afin de répondre à la demande des employés et du public. La première s'intitule *Le service au public, moi j'embarque/Service to the public – Getting on Board*. Il s'agit d'un dépliant sur l'offre active de services dans les deux langues officielles. La seconde publication est un tableau synoptique des principales dispositions du Règlement sur les langues officielles.

Vers la fin de l'exercice, la DLOEF diffusait à l'intention des utilisateurs du RLO, un *Aide-mémoire* sur les diverses fonctions de RessourceNet, le système qui regroupe les huit réseaux d'information du Secréariat du Conseil du Trésor, dont le RLO pour les langues officielles. Cet aide-mémoire, qui vise à aider les utilisateurs à mieux circuler dans le système et à l'intérieur des réseaux, décrit entre autres les principales fonctions utilitaires du système, dont la recherche de textes, la recherche de documents et le courrier électronique.

titutions, et par conséquent du nombre de postes bilingues donnant à leur titulaire le droit de recevoir la prime au bilinguisme. La modification apportée à la définition de fonctionnaire, qui fait en sorte que la prime au bilinguisme sera dorénavant versée aux personnes employées pour une durée déterminée de trois mois ou plus, a également contribué à la hausse des coûts de la prime en 1993-1994.

Dans le cas de l'administration et de la mise en oeuvre du programme, on constate une baisse de 7,3 millions de dollars, qui est en partie attribuable aux coupures budgétaires et aux restructurations dans les institutions. La variation des coûts d'administration et de mise en oeuvre dans les ministères et organismes et dans les sociétés d'État, institutions parlementaires, Forces canadiennes et autres ministères et organismes par rapport à l'exercice précédent résulte essentiellement de changements apportés à la comptabilisation des données sur le personnel.

Comités consultatifs

Afin de l'aider à remplir son mandat en langues officielles, le Secréariat du Conseil du Trésor peut compter sur l'appui et les avis de divers comités consultatifs, dont le Comité consultatif des ministères et organismes et le Comité consultatif des sociétés d'État.

Le Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles est formé de représentants d'une douzaine de ministères et organismes et se réunit en moyenne une fois tous les deux mois pour discuter de questions touchant la mise en oeuvre du programme des langues officielles. Au nombre des principaux points examinés par le Comité au cours de l'exercice considéré, il convient de mentionner l'entrée en vigueur de la seconde série de dispositions réglementaires, la révision de la composante langues officielles de la politique sur les marchés, l'incidence de la restructuration gouvernementale sur le programme, la simplification des systèmes

Ainsi que l'indique le tableau 24, les coûts du programme en dollars courants ont régulièrement augmenté jusqu'en 1990-1991, mais ils ont par la suite amorcé une tendance à la baisse. En dollars constants de 1981-1982, les coûts du programme sont demeurés relativement stables jusqu'en 1990-1991 et ils sont depuis en diminution. La baisse observée depuis le début de la décennie en cours est vraisemblablement due à la maturation du programme et à sa rationalisation.

Le tableau 25 montre la répartition des coûts directs du programme en 1993-1994. Il s'agit essentiellement des coûts de l'administration, de la traduction, de la formation linguistique et de la prime au bilinguisme. Ce sont les coûts clairement identifiables et significatifs, directement attribuables à la mise en oeuvre du programme.

La diminution des coûts du programme en 1993-1994 est principalement attribuable à l'expiration, en mars 1993, du programme d'assistance financière aux sociétés d'État, dans le cadre de la mise en oeuvre des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* relatives à la langue de travail, et à une baisse des coûts de la traduction, de la formation linguistique et de l'administration.

Pour ce qui est de la traduction, la réduction des coûts résulte en grande partie d'une coupure de 3 p. 100 du budget du Bureau de la traduction en 1993-1994. Dans le cas de la formation linguistique, ainsi que l'indique le tableau 22, il y a eu une diminution du nombre d'heures de formation et partant, des dépenses consacrées à cette mesure d'appui au programme. Il est vraisemblable que ces réductions découlent directement des mesures de compression de l'effectif dans les institutions et de la diminution des mesures de dotation.

En ce qui concerne la prime au bilinguisme, l'augmentation des coûts provient, d'une part, d'un changement de statut d'ins titution et, d'autre part, d'une hausse du nombre de bureaux désignés bilingues aux fins du service au public dans certaines ins-

la prime. Ce test a, à toutes fins pratiques, été éliminé, du fait que la période de validité des résultats est passée de cinq ans à une durée indéterminée dans le cas des employés qui ne changent pas de poste, réduisant de ce fait le fardeau de l'administration de la prime. Par suite de ces changements, le versement de la prime est maintenu tant que l'employé demeure dans son poste et que les exigences linguistiques de celui-ci ne sont pas rehaussées. Il importe de préciser que les gestionnaires sont tenus de s'assurer que les employés concernés maintiennent leurs compétences en langue seconde.

En août 1993, le Secréariat du Conseil du Trésor avisait les administrateurs généraux, les chefs d'organismes et les premiers dirigeants des institutions fédérales concernées qu'il leur appartenait de veiller à ce que la prime au bilinguisme soit dorénavant versée aux personnes employées pour une durée déterminée de trois mois et plus, qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste bilingue. Cette mesure faisait suite aux modifications apportées à la définition de «fonctionnaire» dans la *Loi sur la réforme de la fonction publique* qui, depuis le 1^{er} juin 1993, considère comme fonctionnaire les personnes employées pour une durée déterminée de trois mois et plus.

Le 10 mars 1994, la Cour d'appel fédérale rendait son jugement dans l'affaire Gingras affirmant le droit des membres de la Gendarmerie royale du Canada de recevoir la prime au bilinguisme.

Coûts du programme

En 1993-1994, les coûts du programme des langues officielles dans les ministères, organismes, sociétés d'État, institutions parlementaires et Forces armées ont été de 282 millions de dollars, comparativement à 296,5 millions de dollars l'année précédente, ce qui représente une baisse de 14,5 millions de dollars ou de près de 5 p. 100 (tableau 24 et 25). En dollars constants de 1981-1982, la diminution est plus prononcée et dépasse les 6 p. 100.

tions, il revient à l'administrateur général de prendre toutes les décisions d'ordre opérationnel en matière de langues officielles, selon les modalités fixées par le Conseil du Trésor, et de veiller en conséquence à assurer des services bilingues au public et à favoriser l'essor de milieux de travail propres à l'usage des deux langues officielles.

Traduction

La traduction est l'un des moyens utilisés pour offrir au public l'information dont il a besoin dans la langue officielle de son choix et pour fournir aux employés les documents qui leur sont nécessaires afin de s'acquitter de leurs fonctions. Il importe de préciser que les institutions doivent choisir le mode de production le plus efficace et le plus efficient, compte tenu de l'objet et du destinataire du document dans l'autre langue officielle.

Les institutions fédérales s'adressent au Bureau de la traduction⁴ pour se procurer des services de traduction que le Bureau leur assure sans frais en utilisant les ressources qui lui sont confiées à cette fin. En 1993-1994, le Bureau a traité quelque 256 millions de mots comparativement à 258 millions de mots l'année précédente.

Au cours de l'exercice considéré, le Secrétaire du Conseil du Trésor a continué de collaborer avec le Bureau de la traduction et les institutions fédérales en vue de s'assurer que les services offerts permettaient toujours aux institutions de remplir leurs obligations aux termes de la Loi et du Règlement.

Suite à l'évaluation du programme de traduction menée en 1992-1993 par le Secrétaire d'État, le Conseil du Trésor approuvait, en avril 1993, une proposition visant, d'une part, à rendre optionnels, d'ici le 1^{er} avril 1995, les services du Bureau de la traduction et, d'autre part, à transférer aux

⁴ Dans la foulée de la restructuration gouvernementale de juin 1993, le Bureau de la traduction fait maintenant partie de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Prime au bilinguisme

Les institutions fédérales ont toujours eu des besoins en traduction. La deuxième volet de l'initiative vise à donner aux institutions fédérales la marge de manoeuvre financière requise pour gérer leurs besoins en traduction.

Instaurée pour encourager les employés fédéraux à apprendre et à utiliser l'autre langue officielle, la prime au bilinguisme n'est toutefois versée qu'aux employés qui occupent un poste désigné bilingue et qui continuent de satisfaire aux exigences linguistiques de ce poste. Il convient de préciser que les membres du groupe de la direction et de certains autres groupes clairement identifiés, tels les traducteurs, n'y ont pas droit.

Au 31 mars 1994, 62 168 employés fédéraux recevaient une prime au bilinguisme de 800 dollars par année. Le coût total de la prime versée aux employés des ministères et des organismes dont le Conseil du Trésor est l'employeur a atteint 50,9 millions de dollars en 1993-1994.

En avril 1993, le Secrétaire du Conseil du Trésor clarifiait l'incidence des changements apportés par la Commission de la fonction publique, à compter du 1^{er} avril 1993, à la période de validité des résultats aux tests d'évaluation de langue seconde (ELS) sur le processus de confirmation de

⁵ Le concept d'organisme de service spécial (OSS) vise à favoriser l'efficacité de la prestation des services et est axé sur le service à la clientèle. Les OSS jouissent d'une plus grande autonomie administrative et s'engagent en échange à atteindre des niveaux de rendement clairement établis.

Formation linguistique

La formation en langue seconde demeure une mesure d'appui à la réalisation des objectifs du programme des langues officielles dans les institutions fédérales. Elle vise en effet à donner aux employés des institutions fédérales accès à une formation linguistique qui leur permet de répondre aux exigences linguistiques des postes désignés bilingues et de pouvoir ainsi assurer des services au public et aux employés ou encadrer du personnel dans les deux langues officielles, là où la législation le requiert.

Les institutions fédérales peuvent se procurer les services de formation linguistique dont ils ont besoin auprès de Formation linguistique Canada (FLC) ou de fournisseurs accrédités inscrits dans le répertoire tenu par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada³. La Commission de la fonction publique dispose de fonds spéciaux pour assurer sans frais la formation linguistique requise par les institutions fédérales afin de répondre à leurs besoins statutaires et aux besoins généraux du gouvernement en matière de langues officielles. Par conséquent, les institutions fédérales doivent assumer les coûts de toute autre formation linguistique dont ils ont besoin. En 1993-1994, quelque 1,8 million d'heures de formation linguistique ont été offertes pour répondre aux besoins des institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles* et de leurs employés (tableau 22).

En août 1993, le Secrétariat écrivait aux directeurs du personnel et aux responsables des langues officielles dans les institutions fédérales pour les informer que, suite aux modifications apportées par la *Loi sur la réforme de la fonction publique* aux muta-

Canada, et à brosser le tableau de l'organisation du programme des langues officielles tout en sensibilisant les participants aux droits du public et des employés et aux obligations des institutions et des gestionnaires. Le cours a été donné à cinq reprises en 1993-1994, à raison de deux séances en français dans la région de la Capitale nationale (RCN) et de trois séances en anglais, dont deux dans la RCN et une à Jasper.

Devant le succès remporté par cette formation l'année précédente, le réseau des langues officielles a tenu deux nouvelles journées thématiques en 1993-1994. Ces journées qui s'adressent aux responsables des langues officielles dans les institutions fédérales permettent à ces derniers d'échanger sur des sujets d'intérêt commun. La première journée, qui a regroupé environ 200 personnes, a eu lieu en mai 1993 et a donné aux participants l'occasion d'approfondir la question de la consultation et des langues officielles. La seconde journée, qui avait pour thème le changement au sein de la fonction publique et qui s'est déroulée en février 1994, a reçu un excellent accueil. Quelque 200 personnes y ont assisté et ont pu discuter de l'incidence de ce thème d'actualité sur les langues officielles.

Mesures de soutien

Les institutions fédérales ont recours à divers mécanismes ou mesures de soutien en vue de les aider à assurer la mise en œuvre efficace et efficiente du programme des langues officielles. Deux de ces mécanismes, la traduction et la formation linguistiques, sont en partie gérés centralement par des organismes de services communs et aident directement les institutions fédérales à s'acquitter de leurs obligations. Le troisième, la prime au bilinguisme, est géré par les institutions elles-mêmes selon les termes et les modalités définis par le Conseil du Trésor.

³ Nouveau ministère qui regroupe des secteurs de plusieurs anciens ministères, dont Approvisionnement et Services Canada, par suite de la restructuration gouvernementale de juin 1993.

Dans le cadre de ses activités courantes, le Secrétaire du Conseil du Trésor a également répondu à des demandes d'information d'écoles primaires et secondaires et de particuliers, afin d'expliquer et de préciser la portée et l'incidence de la Loi et du Règlement.

Information des employés

L'information des employés, à propos tant de leurs obligations que des droits du public, est un autre volet important des activités de communication du Secrétaire du Conseil du Trésor. Le personnel de la DLOEF a donc continué de collaborer étroitement avec les institutions fédérales qui assurent des services au public dans les régions. Diverses réunions ont été organisées à cette fin avec des gestionnaires et des responsables des langues officielles, notamment à Halifax, à Moncton, à Sudbury, à Winnipeg, à Regina, à Saskatoon, à Calgary, à Edmonton, à Vancouver, à Victoria, à Yellowknife et à Whitehorse.

Un processus de consultation des employés et des gestionnaires sur la langue de travail dans les régions bilingues a également été entamé à Sudbury, en Ontario. L'exercice a pour objet de recueillir des commentaires et des avis en vue de suggérer des approches novatrices et efficaces visant à renforcer la création de milieux de travail propices à l'utilisation des deux langues officielles.

Le cours intitulé «Orientation aux langues officielles» a continué de remporter un vif succès auprès des participants et de combler leurs besoins d'information en la matière. D'une durée de quatre jours, le cours est offert avec la collaboration de Formation et Perfectionnement Canada et il figure d'ailleurs au programme de formation régulier de la Commission de la fonction publique. Il vise à décrire la raison d'être de la *Loi sur les langues officielles*, à définir les principes qui sous-tendent l'égalité linguistique et l'approche retenue par le

Information

du suivi des protocoles et des accords sont l'un des principaux mécanismes de surveillance du Secrétaire. Ce dernier se propose durant l'année qui s'en vient d'adopter une approche encore plus proactive et plus systématique de la surveillance des divers aspects des langues officielles dans les ministères, organismes et sociétés d'État.

Information du public

Dans le cadre du mandat dont l'investit la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor est chargé d'informer le public et le personnel des institutions fédérales des politiques et des programmes touchant le service au public, la langue de travail et la participation équitable. Cette activité est essentielle au succès du programme des langues officielles, et le Secrétaire du Conseil du Trésor y consacre beaucoup d'efforts. En 1993-1994, le Secrétaire a donc continué de maintenir des réseaux de communication efficace et suivie tant avec les collectivités de langue officielle minoritaire qu'avec le personnel des institutions fédérales.

Le Secrétaire du Conseil du Trésor rencontre et consulte régulièrement les collectivités minoritaires de langue officielle et il participe à cette fin aux assemblées générales annuelles de leurs associations provinciales, territoriales et nationales. Ce volet de ses activités lui permet ainsi de contribuer à mieux servir le public et de s'assurer que les diverses composantes du programme des langues officielles répondent aux besoins et aux préoccupations exprimés par les Canadiens des deux groupes linguistiques. En 1993-1994, le Secrétaire a tenu plusieurs réunions, notamment en Nouvelle-Écosse, au Manitoba, en Alberta, en Saskatchewan, en Colombie-Britannique, au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest, afin de faciliter et de renforcer les communications entre les associations des minorités de langue officielle et les institutions fédérales.

Vérification et surveillance

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor est chargé de s'assurer que les institutions fédérales observent les principes, instructions et règlements en matière de langues officielles, et d'évaluer l'efficacité des politiques et des programmes de langues officielles. Pour s'acquitter de ce mandat, le Conseil du Trésor peut effectuer les vérifications, les évaluations et les contrôles qu'il juge appropriés, fournir des repères et des orientations pour les vérifications des institutions ou encore s'appuyer sur les vérifications mêmes, effectuées par les institutions. Les vérifications sont donc à cet égard un des éléments qui s'inscrivent dans le cadre de responsabilisation des langues officielles.

Par suite de la restructuration de la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi, les fonctions de vérification et d'évaluation que celle-ci exerçait auparavant ont été centralisées et transférées à la Direction de la politique administrative en juin 1993.

Le Secrétaire du Conseil du Trésor continue par ailleurs de renforcer sa collaboration avec les vérificateurs internes des ministères et des organismes. Dans le cadre des activités menées régulièrement en ce sens, il convient de souligner l'inclusion de propositions de vérification en langues officielles dans les plans annuels de vérification interne du gouvernement, afin de mieux faire connaître les priorités et les domaines d'intérêt du gouvernement dans ce domaine.

Les institutions fédérales ont mené un certain nombre de vérifications internes en 1993-1994. Certaines d'entre elles portaient exclusivement sur les langues officielles, tandis que d'autres se sont penchées sur les langues officielles dans le cadre de vérifications intégrées, se concentrant ainsi presqu'essentiellement sur les points à améliorer et renforçant des recommandations

auxquelles a souscrit la gestion de l'institution concernée. Lors des dernières années, un nombre des vérifications effectuées par les ministères et les organismes figurait, par exemple, l'offre active, les systèmes automatisés ou encore les communications. Ces problèmes avaient aussi été identifiés dans le cadre des activités régulières de suivi et de surveillance que la DLOEF mène régulièrement auprès des institutions fédérales. Généralement, les vérifications ne sont pas annuelles, et les mêmes domaines d'intérêt ne font l'objet d'un suivi que lorsque des problèmes ont été identifiés et exigent des mesures correctives; les institutions fédérales concentrent leurs vérifications des programmes et des opérations dans les secteurs clés ou à risque, sur une base prioritaire. Il convient de préciser que la restructuration gouvernementale qui s'est déroulée en 1993-1994 a quelque peu modifié les plans de vérification des institutions touchées qui ont parfois dû différer des vérifications planifiées.

Dans l'ensemble, les vérifications et les activités régulières de surveillance tendent à montrer que les problèmes sont mineurs et ne font pas état de situations insatisfaisantes généralisées. Au cours du prochain exercice, le Secrétaire du Conseil du Trésor entend continuer d'analyser de façon détaillée les rapports de vérification des institutions, qui traitent des langues officielles.

Le Secrétaire du Conseil du Trésor, et plus particulièrement la DLOEF, complète ces activités en assurant le suivi et l'analyse des résultats des vérifications auprès des institutions concernées, en maintenant une communication étroite avec les responsables des langues officielles et en effectuant régulièrement des visites régionales. Les agents de la Direction prodiguent tout au long de l'année conseils, orientations et recommandations aux institutions fédérales et suggèrent des solutions aux problèmes identifiés. Les protocoles d'entente et les rapports annuels de gestion préparés dans le cadre

signées. Par ailleurs, trois institutions dont le protocole initial était arrivé à expiration en 1994 ont conclu un deuxième, soit le Bureau du Secrétaire du Gouverneur général, le Service correctionnel du Canada et le Secrétaire du Conseil du Trésor. À ce jour, une seule institution, soit la Commission de la fonction publique, a été exemptée de la signature d'un protocole d'entente en raison de la qualité de son rendement. Pour divers- ses raisons liées entre autres à la restructuration gouvernementale, un peu plus d'une dizaine de ministères et d'organismes n'avaient pas encore signé de premier protocole au 31 mars 1994.

Accords avec les sociétés d'État

Les accords sont, pour les sociétés d'État, le pendant des Protocoles d'entente en matière de langues officielles et ils constituent, à ce titre, un élément central de la gestion du programme dans ces organisations.

En 1993-1994, le Conseil du Trésor a approuvé deux nouveaux accords avec des sociétés d'État, soit la Société du Port de Vancouver et la Société du Port de Montréal. En outre, des accords allégés ont été signés avec neuf autres sociétés d'État, soit la Société immobilière du Canada (Le Vieux-Port de Montréal) limitée, la Société d'assurance-dépôts du Canada, l'Administration de pilotage de l'Atlantique, l'Administration de pilotage des Grands Lacs limitée, la Société du Port de Halifax, la Société du Port de St. John's (Terre-Neuve), la Société du Port de Saint John (Nouveau-Brunswick), la Société du Port de Québec et le Conseil canadien des normes.

Au 31 mars 1994, une quinzaine d'accords, réguliers et allégés, avaient été conclus avec des sociétés d'État tenues de mettre en oeuvre le programme des langues officielles au sein de leur organisation. Les négociations se poursuivent en vue de la signature d'autres accords en 1994-1995.

Chaque année, l'administrateur général de l'institution rend compte de l'avancement de la situation dans un rapport annuel de gestion qu'il présente au Secrétaire du Conseil du Trésor. Ce rapport permet au Secrétaire de faire le suivi des engagements convenus ainsi que de signaler les situations problématiques et de proposer des moyens de les régler de façon satisfaisante. Il porte plus précisément sur l'atteinte des résultats convenus pour l'exercice considéré. Grâce à ce rapport et à la communication qui existent entre l'institution et le Secrétaire, il est possible de mettre à jour le protocole et d'évaluer la situation des langues officielles dans l'institution tout en réglant les problèmes éventuels.

À l'expiration du protocole et après une évaluation exhaustive de la situation des langues officielles, l'institution renégocie avec le Secrétaire du Conseil du Trésor une nouvelle entente, le PLO II, qui se concentre sur le maintien des acquis et sur les améliorations à apporter. Il arrive exceptionnellement, lorsque l'institution peut démontrer un rendement particulièrement satisfaisant et qu'elle a prouvé qu'elle satisfait à tous les objectifs du programme, qu'une exemption soit accordée. Cette exemption ne sous-traits toutefois pas l'institution à l'obligation de présenter un rapport annuel établissant que le maintien de l'exemption est justifié.

Afin d'alléger le fardeau administratif des petites institutions, la DLOEF a récemment lancé le concept d'entente ou accord allégé. L'initiative, qui a été favorablement accueillie par les administrateurs généraux des institutions concernées, s'adresse exclusivement aux organismes comptant moins d'une centaine d'employés, qui attestent une bonne performance en langues officielles.

Depuis l'inauguration du processus de négociation des protocoles et la signature, en 1989, du premier Protocole d'entente en matière de langues officielles, 85 protocoles d'entente et ententes allégées ont été

Si ce dernier porte expressément sur les langues officielles, le **Projet de gestion concertée** traite pour sa part des divers aspects du rendement et des multiples objectifs stratégiques d'une entente corale. Il s'agit également d'une entente conclue entre l'administrateur général de l'Ins-titution fédérale et le Secrétaire du Conseil du Trésor, qui peut aussi inclure des éléments liés aux langues officielles. Dans ce cas, le Projet de gestion concertée se fonde sur les renseignements contenus dans le Protocole d'entente en matière de langues officielles et le Rapport annuel de gestion, dans les vérifications internes et leurs suivis, et dans les évaluations ainsi que sur les questions présentant un intérêt particulier.

Enfin, le Conseil du Trésor compte sur l'appui de divers comités de sous-ministres et de sous-ministres adjoints qui, à l'occasion de rencontres et de réunions, échan-gent sur des questions de langues officiel-les d'intérêt commun et généralisé.

La structure de ce cadre de responsabilités permet, d'une part, de se concentrer sur les résultats de la mise en oeuvre du programme des langues officielles et, d'autre part, de définir clairement les res-ponsabilités qui incombent aux interve-nants, tout en assurant une communication et des échanges continus entre le Conseil du Trésor et les institutions fédérales.

Protocoles d'entente

Le Protocole d'entente en matière de lan-gues officielles ou PELQ représente un élé-ment essentiel de la gestion et du cadre de responsabilisation des langues officielles. Il décrit la situation des langues officielles dans l'institution concernée et identifie les points sur lesquels celle-ci a convenu d'intervenir pendant la durée de l'entente. Il définit en outre pour chacun des trois grands volets du programme des langues officielles les priorités, les résultats escomptés, les indicateurs de rendement, les échéanciers et la façon dont les résul-tats seront mesurés.

tion du programme, notamment grâce à l'évaluation et à la vérification d'éléments particuliers des langues officielles et à l'exa-men des vérifications internes ou évalua-tions faites par les institutions.

En 1993, le Secrétaire du Conseil du Trésor a entrepris de rationaliser le cadre de planification et de contrôle des langues officielles en vue de mettre davantage l'accent sur la responsabilisation et les résultats. Il en est découlé un cadre de res-ponsabilisation révisé dont certains élé-ments fondamentaux ont été redéfinis à la lumière de ces critères. Ce cadre de respon-sabilisation s'articule autour des trois volets du programme, à savoir le service au public, la langue de travail et la participation équita-ble, et comprend les résultats à atteindre pour chacun, les indicateurs qui permettent de mesurer l'atteinte de ces résultats et les sources d'information de ces indicateurs. Il diffère de l'ancien régime en ce sens que ce sont les résultats, plutôt que les moyens de les atteindre et l'infrastructure à mettre en place, qui en forment le noyau central.

Le cadre de responsabilisation inclut plusieurs instruments de responsabilisation au nombre desquels il convient de mention-ner le Protocole d'entente en matière de langues officielles, dans le cas des ministé-res et organismes, ou l'Accord, dans le cas des sociétés d'État, le Rapport annuel de gestion et le Projet de gestion concertée.

Le Protocole d'entente en matière de langues officielles est une entente conclue entre une institution fédérale et le Conseil du Trésor, qui permet de faire le point sur le programme des langues officielles dans l'institution signataire du protocole et qui établit les priorités et les résultats visés sur une période donnée de un à trois ans. Il pré-voit le dépôt d'un **Rapport annuel de ges-tion** dans lequel l'administrateur général rend compte au Secrétaire du Conseil du Trésor de l'état des engagements convenus dans le protocole.

L'activité la plus marquante sur ce plan a été la publication, en juin 1993, dans le *Manuel du Conseil du Trésor* d'un volume distinct sur les politiques de langues officielles. Fruit de nombreuses consultations auprès des divers intervenants, ce volume regroupe l'ensemble des politiques et lignes directrices révisées sur les langues officielles, qui sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 1993.

Les politiques énoncent et précisent les exigences que doivent respecter les institutions fédérales, alors que les lignes directrices suggèrent des mesures concrètes pour aider les institutions à respecter leurs obligations aux termes de la législation. Lors de leur refonte, les politiques des langues officielles ont été considérablement simplifiées, reflétant ainsi les nouveaux principes de gestion de la fonction publique, qui confèrent une marge de manœuvre accrue aux gestionnaires en contrepartie de l'obligation de rendre compte des résultats obtenus et d'en être tenus responsables.

La publication du volume «Langues officielles» permet de réunir dans un seul document de référence la plupart des instruments de gestion des langues officielles et constitue de ce fait un outil de travail indispensable pour les responsables des langues officielles et du personnel dans les institutions fédérales et pour les gestionnaires en général.

Technologies de l'information

Lancé en septembre 1992 par le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Réseau d'information des langues officielles (RILO) est un babillard électronique auquel sont progressivement raccordées l'ensemble des institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Le RILO rassemble toutes les références pertinentes en matière de langues officielles, notamment la Loi, le Règlement, les politiques, les directives et les circulaires, ainsi que des rapports et des données statistiques.

Cadre de responsabilisation

Depuis son implantation, le RILO fait partie d'un système de réseaux d'information appelé communément RessourceNet. Il offre donc à ses utilisateurs l'avantage additionnel d'accéder à sept autres réseaux et à toute une foule de renseignements dans des domaines tels que les ressources humaines et la vérification.

Entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1993, la Norme numéro 5 du Conseil du Trésor sur les technologies de l'information ou «Norme de clavier du gouvernement du Canada pour le matériel informatique» permet de mieux répondre à l'exigence de la *Loi sur les langues officielles* selon laquelle les systèmes informatiques d'usage courant et généralisés mis à la disposition des employés doivent pouvoir être utilisés dans les deux langues officielles. À des fins de rationalisation et d'économie, il a été convenu que les institutions installeront des claviers bilingues et emploieront des caractères codés conformes à la Norme numéro 5 au fur et à mesure où ils renouvelleront leur parc informatique. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a conseillé les institutions fédérales sur cet aspect et a suivi leurs projets d'information en 1993-1994.

La *Loi sur les langues officielles* confie au Conseil du Trésor la mission d'évaluer l'efficacité et l'efficacité des principes et programmes en matière de langues officielles et de s'assurer que les institutions fédérales observent les politiques et les directives en vigueur et qu'elles s'acquittent de leurs obligations aux termes tant de la Loi que du Règlement. Cela signifie que chaque institution est responsable de la mise en oeuvre du programme des langues officielles dans sa sphère de compétence et rend compte de son rendement en la matière au Conseil du Trésor.

Pour l'aider à s'acquitter de cette mission, le Secrétariat du Conseil du Trésor coordonne la mise en place des mécanismes d'évalua-

La Division de la consultation et des services à la clientèle a pour responsabilité d'assurer une communication et un dialogue continus avec les communautés de langue officielle minoritaire, avec les gestionnaires fédéraux en région, ainsi qu'avec les autres paliers de gouvernement et le milieu des affaires dans toutes les provinces et territoires. Elle mène les activités de consultation régionale et renseigne le public et les employés sur le programme des langues officielles. Enfin, elle fournit une orientation fonctionnelle pour les systèmes de gestion de l'information en langues officielles et gère l'analyse, l'interprétation, la transmission et l'échange de données.

Règlements, politiques et directives

Règlement

Dans le cadre de la mise en oeuvre progressive sur trois ans du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et Conseil du Trésor* a continué d'appuyer les institutions fédérales dans l'application des dispositions de la réglementation, que ce soit par la publication de directives ou par la prescription de conseils et avis.

Le travail préparatoire à l'entrée en vigueur des dispositions nécessitant une évaluation de la demande de services s'est poursuivi en 1993-1994. En avril 1993, le Secréariat du Conseil du Trésor demandait aux institutions fédérales d'évaluer l'impact des données du recensement de 1991 sur les bureaux assujettis au Règlement et de prendre au besoin les mesures appropriées pour s'acquitter de leurs obligations.

Une deuxième directive était diffusée en décembre 1993 pour rappeler aux institutions fédérales qu'avec l'entrée en vigueur d'une deuxième série de dispositions réglementaires, le 16 décembre 1993, la quasi-totalité des dispositions du Règlement était maintenant en application. La directive visait

également à sensibiliser les institutions fédérales à leurs obligations en matière de services au public dans la langue officielle de son choix, partout où la Loi ou le Règlement l'exige, notamment pour ce qui est d'informer le public des endroits où sont situés les bureaux et les points de service désignés bilingues. Elle précisait enfin que les bureaux fédéraux concernés ont l'obligation d'offrir activement leurs services en français et en anglais, et elle leur suggérerait divers moyens à mettre en oeuvre pour assurer une offre active de services.

Plusieurs autres activités ont été menées durant l'exercice en vue d'aider les institutions fédérales à appliquer le Règlement, notamment la poursuite de l'homologation des bureaux et points de service et la compilation de leur liste à partir des données fournies par les institutions fédérales. Le Secréariat du Conseil du Trésor a aussi finalisé l'établissement d'un répertoire informatisé des bureaux et points de service fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles et il devrait s'en servir comme instrument de vérification et de contrôle au cours du prochain exercice. En outre, il a communiqué, en janvier dernier, avec toutes les institutions visées par le Règlement, pour leur rappeler, suite à l'entrée en vigueur d'une seconde série de dispositions réglementaires, les exigences de la Loi pour ce qui est de l'offre active de services et de la prescription de services de qualité comparable dans les deux langues officielles.

Le Secréariat du Conseil du Trésor a également entrepris d'informer le public des endroits où les services sont offerts en français et en anglais et il a préparé à cette fin des encarts à paraître au début du prochain exercice dans les journaux des collectivités de langue officielle minoritaire. Enfin, tout au long de l'année, il a répondu aux diverses demandes d'interprétation du Règlement que lui ont adressées les institutions fédérales.

Dans le présent chapitre, le Conseil du Trésor rend compte des activités qu'il a menées dans le cadre de son mandat en langues officielles et de celles entreprises par son Secrétaire au cours de l'exercice débutant le 1^{er} avril 1993 et se terminant le 31 mars 1994.

Le Conseil du Trésor est responsable de l'élaboration et de la coordination générales des principes et programmes fédéraux d'application des dispositions de la Loi en ce qui a trait à la langue de service, à la langue de travail et à la participation équitable des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise dans toutes les institutions fédérales, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la bibliothèque du Parlement.

Le comité de ministres formant le Conseil du Trésor s'acquitte des responsabilités que lui confère la législation en matière de langues officielles en s'appuyant sur un secrétaire, le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT), et plus particulièrement sur une direction de ce Secrétaire, la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi (DLOEF). Dirigée par un sous-secrétaire, celle-ci a disposé, en 1993-1994, de 44 équivalents temps plein¹ pour mener ses activités en langues officielles. Le Conseil du Trésor a pour sa part consacré 4,2 millions de dollars à l'exécution de son mandat en langues officielles.

En ce qui concerne le volet proprement dit des langues officielles, la DLOEF est chargée de l'élaboration, de la coordination et de la diffusion des politiques et des programmes fédéraux en matière de

¹ L'expression «équivalent temps plein» est une unité de mesure de l'utilisation des ressources humaines qui indique le nombre d'heures travaillées par l'employé dans l'année divisées par le nombre d'heures de travail régulières (tel que prévu dans la convention collective pertinente) dans cette même année. Ainsi, un employé à temps plein représente une pleine unité d'équivalent temps plein tandis qu'un employé à temps partiel représente une fraction d'équivalent temps plein. Il convient de préciser que le nombre d'équivalents temps plein utilisés ne correspond pas nécessairement au nombre total d'employés.

service au public, de langue de travail et de participation des francophones et des anglophones au sein des institutions fédérales. En juin 1993, dans la foulée de sa restructuration d'octobre 1992, la Direction concentrait ses efforts sur les activités d'élaboration et de coordination des politiques et programmes et plus précisément transférait ses fonctions de vérification et d'évaluation et d'élaboration de systèmes à d'autres directions du SCT². Trois divisions de la DLOEF se sont donc partagé la gestion de l'ensemble du programme des langues officielles en 1993-1994. Un directeur de l'harmonisation est en outre chargé d'établir l'orientation stratégique, les objectifs et les plans du programme des langues officielles ainsi que d'harmoniser les activités des trois divisions.

La Division de la politique conçoit, articule et interprète la réglementation et les politiques des langues officielles et elle élabore et communique les règles, les instructions et les directives qui en découlent en conformité avec la *Loi sur les langues officielles*. Elle examine et analyse en outre les thèmes principaux des langues officielles, coordonne les travaux reliés aux activités parlementaires et donne une direction fonctionnelle aux activités de vérification et d'évaluation.

La Division des programmes s'assure que les institutions fédérales mettent en oeuvre le programme des langues officielles et elle se tient à cet effet en liaison constante avec les diverses institutions concernées. En plus de négocier les ententes en matière de langues officielles avec les institutions fédérales, elle leur fournit un appui et des conseils opérationnels. Elle analyse aussi les présentations au Conseil du Trésor et veille à l'application des critères et des mécanismes de responsabilisation dans le cadre de la mise en oeuvre de la Loi et du Règlement.

² Les fonctions de vérification et d'évaluation ont été centralisées à la Direction de la politique administrative et celles de l'élaboration de systèmes au Bureau de la gestion, des systèmes et des technologies de l'information.

Activités
du Conseil
du Trésor

Chapitre 2

recherche et de sauvetage, et sur les services offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés dans des installa-

tions fédérales.

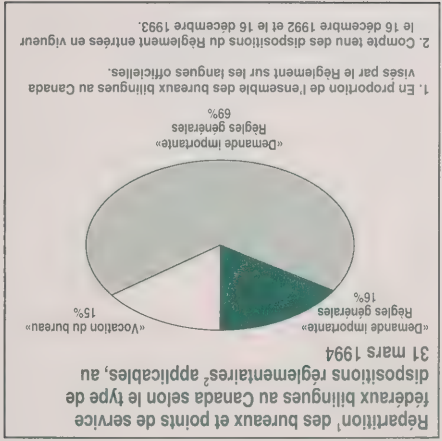
Champ d'application

Le Règlement s'applique à toutes les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, ainsi qu'à tous les autres organismes, tels Air Canada¹ et les administrations aéroportuaires locales², qui ont des obligations en matière de langues officielles en vertu d'une autre loi fédérale.

Les nouvelles obligations des bureaux fédéraux

Au 16 décembre 1993, la majeure partie des dispositions du Règlement relatives à la «demande importante», et toutes celles touchant la «vocation du bureau» étaient en vigueur. De ce fait, les bureaux concernés des institutions fédérales sont assujettis à de nouvelles obligations. Le Secrétaireat du Conseil du Trésor a conséquemment entrepris, avec la collaboration des institutions fédérales et aux fins d'information du public, de dresser un inventaire de ces bureaux et points de service qui, au 31 mars 1994, étaient au nombre de 3 926³.

Le graphique ci-dessous montre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir des services bilingues selon les types de règles applicables. Ainsi, on constate que 69 p. 100 de ces bureaux sont assujettis aux règles générales relatives à la «demande importante» et 16 p. 100, aux règles particulières, tandis que 15 p. 100 d'entre eux sont visés par les dispositions touchant la «vocation du bureau». Il ressort également du graphique que la grande majorité de ces bureaux sont visés par les règles d'application générale, et n'ont donc pas eu besoin de procéder à une évaluation de la demande de services.



¹ En vertu de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*.

² En vertu de la *Loi modifiant la Loi relative aux cessions d'aéroports*.

³ Aux fins d'application du Règlement, un bureau n'est pas nécessairement défini comme étant un lieu physique. Il peut s'agir, par exemple, d'une ligne téléphonique 1-800.

Services conventionnés offerts aux voyageurs

La Loi sur les langues officielles impose aux institutions fédérales des obligations à l'égard de certains services commerciaux offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés dans les aéroports, les gares ferroviaires et les gares de traversiers fédéraux où la demande est importante. Le Règlement prescrit les services visés qui doivent être offerts dans l'une ou l'autre langue officielle. Il s'agit entre autres des restaurants, des agences de location de voitures, des bureaux de change, des guichets automatiques, des boutiques hors-taxes et des services fournis par les transporteurs. Le Règlement définit aussi les modalités de la prestation de ces services.

Entrée en vigueur du Règlement

Dans le but de permettre aux institutions fédérales d'en appliquer les dispositions dans des délais raisonnables et de veiller à ce qu'elles puissent prendre les mesures requises à cet effet, la mise en oeuvre du Règlement est échelonnée sur une période de trois ans à compter de sa date d'enregistrement, soit :

- le 16 décembre 1992, dans le cas des dispositions relatives à la «vocation du bureau» et à la «demande importante» qui donnent automatiquement lieu à des services dans les deux langues officielles;
- le 16 décembre 1993, dans le cas des dispositions concernant la «demande importante» qui nécessitent une évaluation de la demande de services dans chacune des deux langues officielles, ainsi que celles visant les bureaux fédéraux principaux au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest;
- le 16 décembre 1994, dans le cas des dispositions portant sur les communications maritimes, sur les services de

Demande importante

- les bureaux fédéraux dont la «vocation» justifie la prestation de services dans les deux langues officielles; et
- les services assurés aux voyageurs par des tiers conventionnés, là où la demande est importante.

Vocation du bureau

Les dispositions de la réglementation tiennent compte de la diversité linguistique et géographique du Canada ainsi que des particularités régionales. Les règles relatives à la détermination de la «demande importante» de tout bureau fédéral concerné sont de deux ordres. Certaines, d'application générale, dépendent en majorité des données du recensement et de l'importance relative et absolue de la population de langue officielle minoritaire dans un lieu géographique donné. D'autres règles, dites particulières, portent sur des services fédéraux précis, comme ceux offerts à des aéroports ou à des postes frontaliers, et s'appuient sur le volume de la demande de services lorsque les données démographiques ne conviennent pas vraiment.

Les règles relatives à la «vocation du bureau» s'appliquent à certains services qui doivent être dispensés et à certaines communications qui doivent se faire dans les deux langues officielles et ce, quel que soit le niveau de la demande. Les dispositions pertinentes du Règlement concernent notamment la signalisation et les messages standardisés dans les secteurs de la santé et de la sécurité du public, les parcs nationaux, les missions diplomatiques canadiennes à l'étranger, les bureaux principaux des institutions fédérales servant le grand public dans les Territoires du Nord-Ouest et le Territoire du Yukon, ou encore les événements populaires d'envergure nationale ou internationale.

gue officielle minoritaire peuvent obtenir leur choix, qu'ils résident dans de grands centres urbains, dans de petites villes ou dans des régions rurales.

L'approche canadienne se veut également réaliste et pratique et elle tient compte du nombre de bureaux d'une même institution et de la nature de leurs services dans les régions où se concentre une collectivité de langue officielle minoritaire. C'est pourquoi seulement certains de ces bureaux sont tenus d'offrir des services bilingues.

L'approche empruntée se distingue également par son exhaustivité. Elle reconnaît en effet que la demande de services peut dépendre de facteurs autres que la seule démographie, comme dans les aéroports et les gares ferroviaires où les voyageurs doivent pouvoir être servis dans la langue officielle de leur choix, lorsque la demande dans cette langue le justifie. Elle convient aussi que de par leur nature même, certains services doivent être assurés dans les deux langues officielles sans égard au niveau de la demande, notamment dans le cas des services touchant la santé et la sécurité du public dans certains secteurs.

Bref, du fait qu'elle tient compte de la réalité et des particularités du contexte canadien et qu'elle ne s'appuie pas sur une règle universelle et simple, cette approche permet d'assurer et de garantir aux Canadiens d'expression française et d'expression anglaise un accès équitable et facile aux services bilingues de leurs institutions fédérales.

L'obligation pour les bureaux fédéraux de servir le public dans les deux langues officielles en vertu du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* s'articule autour de trois composantes :

- les bureaux fédéraux dont les services font l'objet d'une « demande importante » dans les deux langues officielles;

L'exercice 1993-1994 est en quelque sorte l'année médiane du processus de mise en oeuvre du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*. Il marque en effet la seconde et avant-dernière étape avant l'entrée en vigueur complète des dispositions réglementaires.

Le Règlement est l'instrument d'application concrète et rigoureuse de certaines dispositions de la Partie IV de la *Loi sur les langues officielles* relatives au service au public à l'extérieur de la région de la Capitale nationale dont il définit les modalités précises de mise en oeuvre. Il expose en détail les obligations des institutions fédérales en la matière, ainsi que les circonstances précises dans lesquelles celles-ci sont tenues d'offrir activement des services bilingues à la population, et il constitue en ce sens un élément clé de l'infrastructure législative des langues officielles.

Une approche éclairée

De par ses règles d'application, le Règlement permet d'assurer à la quasi-totalité des Canadiens qu'ils peuvent recevoir des services de leurs institutions fédérales dans la langue officielle de leur choix. Certes, ces règles sont complexes, mais elles ont pour effet de tenir compte de la répartition différente non seulement des collectivités de langue officielle minoritaire, mais également des réseaux de bureaux fédéraux.

Le Règlement offre en effet une définition articulée et cohérente de la « demande importante » qui permet aussi de prendre en considération le caractère diversifié des populations de langue officielle minoritaire à travers le pays.

Telle que traduite par le Règlement, l'approche canadienne se caractérise par son sens de l'équité et de la mesure du fait qu'elle ne prévoit pas une seule et unique définition de la « demande importante » de services. Ainsi, les membres des collectivités de lan-

Règlement en
matière
de service au
public

Chapitre 1

plutôt à chaque Canadien d'être servi dans la langue officielle de son choix par les institutions de son gouvernement, là où celles-ci sont tenues de le faire. Respect des droits des deux collectivités linguistiques, du fait qu'elle requiert des institutions fédérales d'offrir activement et de dispenser leurs services dans les deux langues officielles, par tout où la législation octroie aux membres des deux collectivités le droit de se faire servir dans la langue officielle de leur choix.

L'engagement manifesté par le gouvernement canadien à l'égard de la dualité linguistique au cours des vingt-cinq dernières années témoigne des valeurs et des principes auxquels a souscrit notre pays. Il a permis de raffermir les liens historiques qui unissent les deux collectivités de langue officielle grâce aux ponts toujours plus nombreux qu'il a jetés entre les deux groupes linguistiques. La législation et le programme des langues officielles mis en place à l'appui de cet engagement ont donné aux Canadiens d'expression française et d'expression anglaise le droit de recevoir de leurs institutions fédérales, d'un océan à l'autre, les services dont ils ont besoin dans la langue officielle de leur choix.

par le Règlement, la signature d'un certain nombre d'ententes sur les langues officielles avec des institutions fédérales et la préparation d'un instrument d'évaluation de la satisfaction des employés en matière de langue de travail.

En 1994-1995, le Conseil du Trésor entend mettre l'accent sur la qualité même des services offerts au public dans les deux langues officielles et s'inspirer des normes de service qui seront élaborées par le gouvernement afin de faire en sorte que les services soient de qualité comparable dans les deux langues officielles. L'intégration des langues officielles à la gestion courante dans les institutions fédérales, c'est-à-dire pour s'assurer que les langues officielles sont partie intégrante des opérations normales et qu'elles sont systématiquement prises en considération dans la gestion quotidienne des programmes et des activités, sera un autre volet important des activités du Conseil au cours du prochain exercice. Nul doute que parmi les autres initiatives majeures à venir en 1994-1995, figureront la publication d'une liste des bureaux et points de service fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles, et l'entrée en vigueur des dernières dispositions réglementaires, le 16 décembre 1994, qui complètera la mise en oeuvre du Règlement sur les langues officielles. Enfin, une importante infrastructure législative en matière de langues officielles étant alors en vigueur, le Conseil du Trésor renforcera ses activités de surveillance et de contrôle de l'application du programme des langues officielles dans les institutions fédérales visées par son mandat, tout en assurant celles-ci de son aide et de ses conseils.

L'approche canadienne en matière de langues officielles se caractérise par le respect qu'elle témoigne à l'endroit des choix individuels et des droits des deux collectivités linguistiques. Respect des choix individuels du fait qu'elle n'oblige aucun citoyen canadien à s'exprimer dans l'autre langue officielle ou à l'apprendre, mais qu'elle permet

définir les obligations des institutions fédérales à l'égard du droit du public de se faire servir dans la langue officielle de son choix en explicitant les circonstances précises dans lesquelles ces institutions doivent satisfaire à leurs obligations et assumer les responsabilités que leur confère la législation. Adopté en décembre 1991, le Règlement prévoit que l'entrée en vigueur de ses diverses dispositions s'échelonnera sur une période de trois ans. Le 16 décembre 1993, une deuxième série de dispositions réglementaires était donc mise en oeuvre. Une partie de ces dispositions touchent la demande importante qui ne donne pas automatiquement lieu à des services dans les deux langues officielles, mais qui nécessite plutôt une évaluation de la demande de services dans chacune des deux langues officielles, tandis que les autres dispositions entrées en vigueur en décembre 1993 visent les bureaux fédéraux situés au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest.

Ces trois textes de loi forment en quelque sorte l'ossature du bilinguisme canadien. Le programme fédéral des langues officielles, grâce aux politiques et aux lignes directrices prises en application des dispositions législatives et grâce à ses mesures d'appui, lui donne corps et matière. En juin 1993, le Conseil du Trésor publiait dans le *Manuel du Conseil du Trésor* le volume «Langues officielles» qui regroupe et met à jour la plupart des politiques et lignes directrices en vigueur en matière de langues officielles et qui constitue, de ce fait, un instrument de référence indispensable pour les institutions fédérales.

L'exercice sur lequel j'ai le plaisir de faire rapport peut être qualifié d'année de «consolidation», de par la nature même des réalisations qui l'ont marqué. Au nombre de celles-ci, il convient de souligner, outre la publication du volume «Langues officielles» du *Manuel du Conseil du Trésor* et l'entrée en vigueur d'une nouvelle série de dispositions réglementaires, la coordination de la désignation des bureaux et services visés

Le 7 septembre 1994, nous avons célébré le 25^e anniversaire de l'entrée en vigueur de la première *Loi sur les langues officielles*. Ce fut sans nul doute pour chacun de nous l'occasion non seulement de dresser le bilan du bilinguisme et de l'approche retenue au Canada en matière d'aménagement linguistique, mais également de mesurer l'envergure et la portée des progrès accomplis durant le quart de siècle qui vient de s'écouler.

Au cours de ces vingt-cinq années, toute une infrastructure législative a été progressivement mise en place de façon conséquente et ordonnée pour constituer le fondement légal du bilinguisme canadien. Ses divers éléments se complètent et s'accro-

dent pour former un ensemble harmonieux et cohérent.

À la base de cette infrastructure figure la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982 qui consacre l'égalité de statut et de droits et privilèges du français et de l'anglais pour ce qui est de leur usage dans les institutions fédérales et qui garantit au public le droit de pouvoir communiquer avec les autorités fédérales et leurs représentants dans la langue de son choix.

L'actuelle *Loi sur les langues officielles*, promulguée en 1988, intègre et précise les droits et principes linguistiques enchâssés dans la Charte tout en conférant une assise légale à certaines politiques mises en oeuvre dans les institutions fédérales depuis l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles*, en 1969. Elle énonce clairement les droits du public et les obligations des institutions fédérales relativement à l'usage des deux langues officielles.

Le *Règlement sur les langues officielles* – des *services* procède de la Loi de 1988 et

Notre peuple et notre pays tirent leur force et leur individualité du fait que nous avons toujours respecté nos différences tout en faisant fond sur nos points communs. Et notre approche des langues officielles en est un témoignage éloquent.

Dans le discours du Trône du 18 janvier 1994, le premier ministre du Canada a réitéré l'engagement du gouvernement à l'égard de la dualité linguistique, faisant valoir que notre «patrimoine culturel et nos deux langues officielles constituent l'essence même de notre identité nationale et contribuent à notre enrichissement social et économique». Pour ma part, en tant que responsable de l'élaboration et de la coordination générales du programme des langues officielles dans les institutions fédérales, j'entends faire en sorte que le Conseil du Trésor contribue activement à la mise en oeuvre du programme et m'assurer que pour leur part, les institutions fédérales s'acquittent effectivement et efficacement de leurs obligations législatives à l'égard de tous les citoyens de ce pays.

que les institutions fédérales sont tenues d'offrir leurs services au public dans la langue officielle de son choix.

- Principe du libre arbitre des citoyens, y compris des employés fédéraux, c'est-à-dire que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise ont le choix de parler l'une ou l'autre langue, ou les deux, et qu'ils peuvent s'adresser aux institutions de leur gouvernement et y faire carrière dans la langue officielle de leur choix, là où la législation le prévoit.

L'approche canadienne se veut aussi raisonnable, juste et équitable. Raisonnable, car elle accorde à tous les Canadiens le droit de recevoir les services de leurs institutions fédérales dans la langue officielle de leur choix, mais limite la portée de ces droits en précisant que la demande pour ces services doit être importante. Juste, car elle donne aux Canadiens un accès facile, ouvert et égal aux services bilingues et à l'emploi dans les institutions fédérales, et permet à la quasi-totalité de la population de recevoir des services dans la langue officielle de son choix. Équitable, parce qu'elle tient compte de la répartition différente tant des populations minoritaires que des réseaux de bureaux fédéraux et qu'elle vise à assurer, au sein de l'administration fédérale, une participation des membres des deux collectivités qui reflète leur présence au Canada.

À titre de président du Conseil du Trésor du Canada, j'ai l'honneur de faire rapport au Parlement sur la situation des programmes de langues officielles dans les institutions fédérales, ainsi que le requiert la *Loi sur les langues officielles*. Le rapport que je dépose aujourd'hui devant les deux chambres couvra l'exercice débutant le 1^{er} avril 1993 et se terminant le 31 mars 1994.

Ce sixième rapport annuel du président du Conseil du Trésor sur les langues officielles dans les institutions fédérales témoigne de la vitalité du programme qui a continué cette année de bâtir sur les acquis. Le programme des langues officielles n'a en effet cessé d'évoluer et de progresser dans la foulée tant des changements d'orientation et de structure de l'appareil gouvernemental que des transformations qui ont marqué notre société. Il n'aurait pu avoir une telle capacité d'adaptation si ce n'avait été de la grande souplesse qui le caractérise et de la vision de ceux qui l'ont façonné.

S'il a évolué dans sa forme et dans sa gestion, le programme des langues officielles est toujours demeuré fidèle aux grands principes sur lesquels repose le concept de la dualité linguistique canadienne.

- Principe de l'égalité de statut et de droits et privilèges du français et de l'anglais quant à leur usage dans les institutions du gouvernement et du Parlement canadiens, c'est-à-dire que les deux langues officielles y sont traitées sur un même pied.

- Principe du bilinguisme institutionnel par opposition au bilinguisme individuel, c'est-à-dire qu'il incombe aux institutions fédérales, et non à chacun des citoyens de ce pays, d'être bilingues, et

Chapitre 3	
La situation dans les institutions fédérales	
23	• Rôles du Conseil du Trésor et de son Secrétariat
24	– Responsabilités aux termes de la Loi
24	– Outils d'évaluation
25	• Tendances en 1993-1994
26	• Service au public
27	• Langue de travail
28	• Participation équitable
29	• Conclusion
30	• Annexe statistique
30	– Liste des tableaux
31	– Sources des données
31	– Interprétation des données
31	– Validité des données
32	– Tableaux
57	– Notes et définitions techniques

Avant-propos	1
Introduction	3
Chapitre 1	
Règlement en matière de service au public	
• Une approche éclairée	8
• Demande importante	9
• Vocation du bureau	9
• Services conventionnés offerts aux voyageurs	9
• Entrée en vigueur du Règlement	9
• Champ d'application	10
• Les nouvelles obligations des bureaux fédéraux	10
Chapitre 2	
Activités du Conseil du Trésor	
• Règlement, politiques et directives	13
– Règlement	13
– Politiques	14
– Technologies de l'information	14
• Cadre de responsabilisation	14
– Protocoles d'entente	15
– Accords avec les sociétés d'Etat	16
• Vérification et surveillance	17
• Information	18
– Information du public	18
– Information des employés	18
• Mesures de soutien	19
– Formation linguistique	19
– Traduction	20
– Prime au bilinguisme	20
– Coûts du programme	20
• Publications	23
• Comités consultatifs	22
• Publications	23

Monsieur le Président,

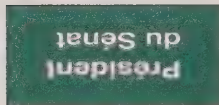
Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le sixième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice financier 1993-1994.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,

Arthur C. Eggleston

Décembre 1994

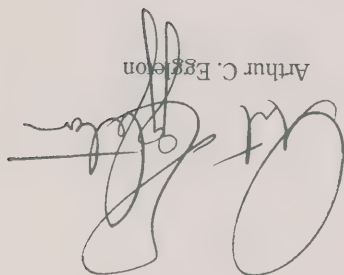


Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumetts au Parlement, par votre intermédiaire, le sixième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice financier 1993-1994.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,



Arthur C. Eggleton

Décembre 1994

Offert également en médias substitués



Publié par la
Direction de la planification et des communications
Conseil du Trésor du Canada

NDIR :
Pour ne pas alourdir le texte, nous conformons
à la règle qui permet d'utiliser
le masculin avec une valeur de neutre.

© Ministre des Approvisionnements et
Services Canada 1994

N° de catalogue BT23-1/1994
ISBN 0-662-61464-X

Les langues officielles dans les institutions fédérales

Rapport annuel 1993-1994

Rapport annuel 1993-1994

**Les langues
officielles
dans les
institutions
fédérales**



CAI
TB 91
-023



President
of the Treasury Board

Président
du Conseil du Trésor

Official Languages in Federal Institutions

Annual Report 1994-1995



Canada

Official Languages in Federal Institutions

Annual Report 1994-95

Also available in alternative formats

Published by
Planning and Communications Directorate
Treasury Board of Canada

© Minister of Supply and Services Canada 1996

Catalogue No BT23-1/1995
ISBN 0-662-61464-X

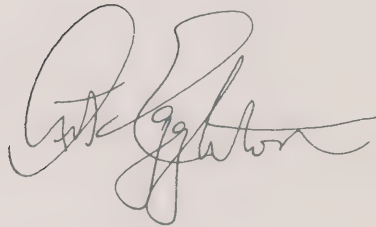


Speaker of
the Senate

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the seventh annual report of the President of the Treasury Board covering the fiscal year 1994-95.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arthur C. Eggleton', with a stylized, flowing script.

Arthur C. Eggleton

President of the Treasury Board

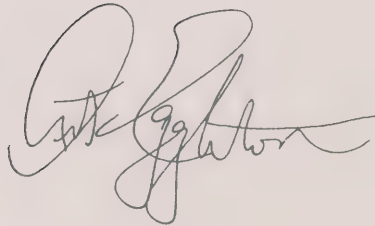
January 1996

**Speaker of the
House of Commons**

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the seventh annual report of the President of the Treasury Board covering the fiscal year 1994-95.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arthur C. Eggleton', with a stylized, flowing script.

Arthur C. Eggleton

President of the Treasury Board

January 1996

Table of Contents

Foreword	1
Introduction	3
Chapter 1	
Regulations on service to the public	5
• Approach	6
• Application	7
• Provisions in effect on December 16, 1994	7
Chapter 2	
General direction and coordination of the Program	9
• Roles and responsibilities	10
• Accountability framework	10
• Activities carried out by the Treasury Board in support of its role	12
– Audit and monitoring	13
– Information	15
– Support, consultation and cooperation	16
Chapter 3	
The situation in federal institutions	19
• Overview	20
• Service to the public	21
• Language of work	22
• Equitable participation	24
• Support measures	24
• Program management	26
• Conclusion	27
Statistical annex	28
– List of tables	28
– Information sources	29
– Interpretation and validity of the data	29
– Tables	30
– Technical notes and definitions	52

Foreword

As President of the Treasury Board, I am pleased to submit to Parliament a report on the implementation of the Official Languages Program in federal institutions as required by section 48 of the *Official Languages Act*. This seventh Annual Report which I am submitting today to both houses of Parliament covers the period from April 1, 1994 to March 31, 1995.

I am particularly pleased to submit this report because, of the three which I have tabled since my appointment, it is the first to cover a period of 12 consecutive months during which I have been President of the Treasury Board. The report gives an account of our achievements in the area of official languages and demonstrates the positive results of the Program as well as the government's interest in ensuring its efficient and effective implementation in federal institutions.

During the fiscal year covered in this report, the final set of provisions of the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* came into effect. The government was more concerned than ever that federal institutions should continue to serve Canadians in the official language of their choice, wherever the law requires it.

The goal of the *Quality Services* initiative, for which I am responsible, is to improve the delivery of quality services to Canadians. Under this initiative, service standards will be drafted and public satisfaction measured to assure Canadians that their government is attentive to their needs and is using every dollar spent on their behalf as effectively as possible. To be of real quality, services must also be provided to clients in the official language of their choice

without their having to request it and must be of comparable quality in both official languages.

That is why I have personally asked my fellow ministers to report on the action they have taken to inform the public about the location of offices required to provide services in both official languages. I also made a commitment to the Standing Joint Committee on Official Languages that I would submit a report on all federal offices with an obligation to serve the public in both official languages and to put forward an action plan compendium for those offices whose performance is found to be inadequate.

In the same spirit, the Treasury Board Secretariat has set about strengthening its collaboration with federal institutions to make it possible for the various components of the Official Languages Program to be audited as an integral part of the audit cycle of federal institutions, taking into account the particular circumstances under which each institution operates. Given that the audit cycle is dictated by the institution's responsibilities, frequency of audits would vary, depending among other things, on the problems and complaints identified. I intend to be kept informed about the results of these audits, which should bring about necessary improvements in areas such as the language of work.

At this time of budgetary restraint and downsizing of the public service, I am pleased to note that the participation rates of Anglophones and Francophones in federal institutions have been maintained. In addition, program costs have remained reasonable even with an increase in the total cost of the bilingualism bonus following the payment of the bonus to eligible members of the Royal Canadian Mounted Police.

Over the past fiscal year, which marked the 25th anniversary of the first *Official Languages Act*, it has seemed to me more important than ever to be watchful that federal institutions fulfil their language obligations and demonstrate the government's commitment to official languages. This is the mandate that Parliament has entrusted to the Treasury Board. It is also the personal challenge which I accepted on my appointment.

The country that we have built over the decades draws its strength and individuality from the respect it has always shown for the distinctive characteristics of the two official language communities. It is up to our federal institutions to reflect through their daily activities the will and vitality to maintain the tightly woven fabric of our society by serving Canadians in the official language of their choice, wherever required by law.

English and French are the official languages of Canada, and the 1982 *Canadian Charter of Rights and Freedoms* enshrines in the Constitution their equality of status and equal rights and privileges in Canadian parliamentary and governmental institutions. The government has an obligation to ensure that this equality is maintained in the interest and on behalf of all citizens of this country. Throughout the past fiscal year, its commitment to do precisely that has never wavered, as witnessed by the achievements set out in the seventh Annual Report on the status of official languages in federal institutions, which I have the pleasure to table today.

Introduction

The Canadian approach to official languages is based on the principle of institutional bilingualism. This means that the obligations of the Act apply first and foremost to federal institutions. It is not individual Canadians that have to be bilingual, the responsibility is on federal institutions.

The purpose of the *Official Languages Act* is to make the equality of status and equal rights and privileges of English and French a reality within federal institutions. To this end, it defines the three basic components of Canadian institutional bilingualism:

- service to the public, namely the obligation of federal institutions to provide services to the public in both official languages and the corresponding right of the public to communicate with federal institutions and to receive services in the official language of their choice where provided for by the law;
- language of work, namely the obligation of federal institutions to create work environments conducive to the effective use of both official languages in bilingual regions designated for this purpose and the corresponding right of their employees to be able to work in the official language of their choice in these regions; and
- equitable participation, or the commitment to see that English- and French-speaking Canadians have equal employment and advancement opportunities within federal institutions.

The year 1994-95 has been a productive one in all these areas.

First of all, the Treasury Board Secretariat (TBS) launched a series of regional consultations to help the managers of some 700 federal offices across Canada apply the provisions of the Regulations on service to the public.

In accordance with the intention expressed last year to strengthen its monitoring activities, the Secretariat has begun planning the audit of various components of the Official Languages Program and has launched the first phase with audits of service to the public and the use of translation services. It is also developing an *Audit Guide on Official Languages*, preparing a grid intended to make the language requirements of positions easier to identify and designing questionnaires on language of work and satisfaction of the public.

Following the decision to make the use of the services of the Translation Bureau by departments and agencies for translations in official, foreign and Aboriginal languages optional, the Secretariat published a *User's Guide for Translation Services* to assist federal institutions concerned in adapting to the new system.

As part of its information to the public mandate, the TBS has published, in official language minority community newspapers, a list of federal offices and service points required by law to provide their services in both official languages.

The President of the Treasury Board has appeared twice before the Standing Joint Committee on Official Languages in fiscal year 1994-95 to respond to questions from members of Parliament on his last two annual reports as well as on various aspects of the Program. On these occasions, he has reaffirmed his intention to cooperate with the Committee and to work more closely with the Commissioner of Official Languages. He has also committed himself to ensure that federal institutions comply with their language obligations to Canadians.

As a result of deficiencies identified in audits and special studies carried out by the Secretariat and the Office of the Commissioner of Official Languages, the President has promised to report on all offices that have an obligation to serve the public in both official languages and to table a compendium of action plans for those offices whose performance is less than satisfactory.

During the next fiscal year, the Treasury Board plans to step up its initiatives for monitoring and coordinating the three Program components. The fiscal year 1995-96 has been designated "language-of-work year," and federal institutions will be asked throughout the year to increase their vigilance and efforts to create work environments truly conducive to the use of both official languages by their employees.

For its part, the TBS will strengthen its role as the implementation facilitator of the Program by making the required tools available to federal institutions to enable them to meet the government's official languages objectives.

The Board will continue to see to the effective implementation of the Official Languages Program by providing advice and assistance to institutions and by facilitating the sharing of sound Official Languages Program management practices in federal institutions. These management practices take on special importance in the context of the financial restraint that the public service will continue to undergo in the coming years, which will require federal institutions to demonstrate initiative to ensure that Canadians can continue to receive affordable services in both official languages and further ensure the equality of status and rights and privileges of Canada's two official languages.

Chapter 1

Regulations on service to the public

The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* are the instrument by which some key provisions of Part IV of the *Official Languages Act* regarding service to the public are applied. While the Act sets out the service-to-the-public obligations of federal institutions and of their offices, in the National Capital Region (NCR), the Regulations define in detail the specific circumstances under which federal institutions are required to provide services in both official languages to the Canadian public in all other regions.

The Regulations provide that implementation would be phased in over a period of three years to enable federal institutions to take the necessary steps to apply the provisions within a reasonable timeframe. The 1994-95 fiscal year is thus the one in which the last series of regulatory provisions came into effect on December 16, 1994.

Approach

The approach adopted in the Regulations allows virtually all Canadians to receive services from their federal institutions in the official language of their choice outside the NCR. The rules are a result of giving due consideration not only to the diverse distribution of official language minority communities and networks of federal offices throughout Canada but also of the kinds of federal services provided to the public.

The Regulations cover three types of provisions: those based on significant demand, those related to the nature of the office, and those dealing with services provided to the travelling public by contract.

The Regulations do not give only one definition of "significant demand." Indeed the determining factors of significant demand are the

relative and absolute size of official language minority communities and their distribution. This enables both official language communities to receive the federal services they need in the official language of their choice, whether they live in large cities, small towns or rural areas.

The Regulations also take account of the number of offices of a given institution and the nature of their services in areas where an official language minority community is concentrated, so that not all of these offices are required to provide bilingual services.

The approach envisioned in the Regulations also recognizes that for certain kinds of federal services, the significance of the demand may depend on factors other than demographics alone. The approach also guarantees that the travelling public can obtain services provided by contractors in places like airports and railway stations in the official language of their choice.

The rules regarding the nature of the office recognize that some services must be provided in both official languages, whatever the level of demand. This is the case, for example, for health and safety and security of the public in certain situations, for services provided in locations like national parks or embassies and consulates or for events of national or international scope.

This approach guarantees English- and French-speaking Canadians fair and ready access to services from federal institutions. It is realistic, comprehensive and balanced, and it takes into account the particular characteristics of the Canadian context. Because it is not applied as a single and universal rule, which would inevitably be reductionist, this approach is a fair and measured one.

Application

The Regulations apply to all federal institutions subject to the *Official Languages Act* as well as to all other organizations such as Air Canada¹ and designated airport authorities,² which have official languages obligations under other federal legislation.

Provisions in effect on December 16, 1994

On December 16, 1994, the provisions relating to maritime communication services, to search and rescue services, and to services provided under contract to the travelling public came into effect. All the provisions of the Regulations now apply, and all federal offices that have an obligation under the Regulations are responsible for complying with them.

Chart 1 below shows the percentage breakdown of federal offices required to provide services in both official languages by type of applicable rule, as of December 31, 1994. The majority of these offices (66 per cent) are

subject to the general rules relating to significant demand, while 18 per cent of them are subject to particular rules and 16 per cent to those rules concerning the nature of the office. As the chart shows, the majority of these offices are covered either by the general rules or those related to the nature of the office.

The Regulations apply only to offices located outside the NCR because offices in the NCR are subject to the *Official Languages Act*. Chart 2 below illustrates the breakdown of federal offices in Canada (including the NCR) which have a mandate to serve the public, according to whether or not they have official language obligations.

Chart 2

Federal offices and service points with official languages obligations as a proportion of all federal offices and service points (including NCR), as of March 31, 1995

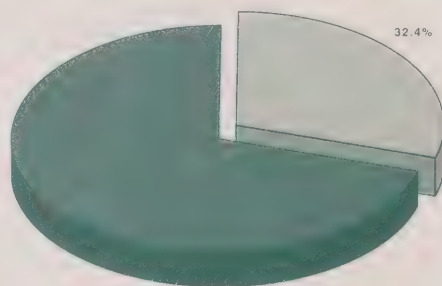
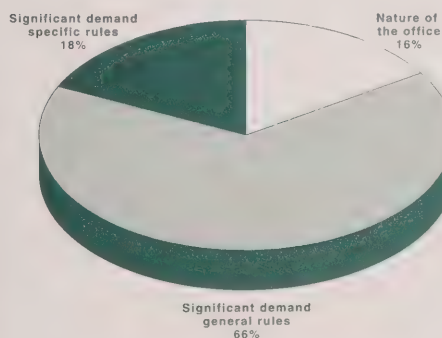


Chart 1

Distribution¹ of bilingual federal offices and points of service in Canada by type of regulatory provisions applicable as of December 31, 1994



¹ As a proportion of all bilingual offices in Canada subject to the Official Languages Regulations (NRC excluded).

¹ Under the *Air Canada Public Participation Act*.

² Under the *Act to amend the Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act*.

Chapter 2

General direction and coordination of the Program

This chapter reviews the activities undertaken by the Treasury Board under its mandate for the general direction and coordination of the Official Languages Program in federal institutions during the 1994-95 fiscal year.

Roles and responsibilities

The Treasury Board, a Cabinet Committee, is responsible for the general direction and coordination of federal policies and programs relating to the implementation of the provisions of the *Official Languages Act* on language of service, language of work and the equitable participation of English- and French-speaking Canadians in all federal institutions, with the exception of the Senate, the House of Commons and the Library of Parliament.

Under this mandate, the Treasury Board must ensure that federal institutions fulfil their official languages obligations, assess the effectiveness of programs and policies, and provide federal institutions with policies and guidelines for the implementation and monitoring of official languages programs.

The Treasury Board meets its official languages responsibilities with the support of the Treasury Board Secretariat, and more particularly, the Official Languages and Employment Equity Branch (OLEEB).

Although it is the President of the Treasury Board who is responsible for the implementation of those parts of the Act concerning service to the public, language of work and equitable participation, each federal institution must ensure that each of these three Program components is implemented within its own realm of responsibilities.

Federal institutions are thus required to account to the Treasury Board for their performance with regard to their official languages program, to ensure that policies and guidelines issued by the Treasury Board are observed and to establish internal accountability

mechanisms that will produce the desired results. They must also plan and conduct audits covering various aspects of the program.

Accountability framework

The efficient and effective attainment of the objectives of the Official Languages Program in federal institutions requires the establishment of a frame of reference against which the institutions subject to the *Official Languages Act* can measure their performance. This framework is defined by the Act and Official Languages Regulations as well as by the official languages policies approved by the Treasury Board in order to set out and specify the requirements which federal institutions must meet. The framework is supplemented by guidelines which suggest concrete measures to help federal institutions meet their official languages obligations.

During the fiscal year under report, the TBS undertook to streamline its policies, including those relating to official languages, in order to make federal institutions more accountable and to reduce administrative costs. As a consequence, the official languages policy framework, which had already been consolidated in 1993 with all policies compiled in a single volume of the *Treasury Board Manual*,¹ will give more flexibility to federal institutions and will clarify responsibilities while emphasizing results and cutting down on paperwork.

While it is important to articulate and define in concrete terms the obligations set out by Parliament, it is no less necessary to ensure that federal institutions meet them. It is for this reason that the TBS has set up an official languages accountability framework corresponding to the three program components, which sets out the results to be achieved in each area, the indicators used to measure these results, and the sources of information for the indicators.

¹ *Treasury Board Manual*, volume on "Official Languages," June 1993.

The accountability framework was revised and reoriented in 1993 to emphasize the results to be achieved rather than the means to achieve them or the infrastructure to be put in place. Federal institutions thus have the freedom to choose and implement the means and mechanisms that they deem appropriate, with due regard to their specific circumstances, and to essentially report the results to the Treasury Board.

The official languages accountability framework consists of two components: the accountability instruments through which federal institutions, together with the TBS, agree on the results they expect to achieve; and the audits with which institutions can assess the official languages situation and identify areas where there are shortcomings or weaknesses.

The main accountability instruments are Official Languages Letters of Understanding (LOU), for departments and agencies, and Official Languages Agreements (Agreement) for Crown corporations. A LOU or an Agreement is required for all federal institutions.

The LOU is an agreement between a department or agency and the Treasury Board on the way in which the institution intends to meet its official languages obligations. On the one hand, it allows the institution to take stock of its performance with respect to each obligation, particularly its strengths and weaknesses, and on the other hand, to decide, within the framework of an action plan, on priorities and objectives for the duration of the agreement. The department or agency submits an Annual Management Report to the TBS which gives an account of the progress made and which can be used to make possible amendments to the agreement.

For Crown corporations, Agreements are the counterpart of LOUs. Agreements and LOUs normally cover a period of three years. Both must be approved by Treasury Board ministers.

Federal institutions with 100 or fewer employees which are able to demonstrate a good official languages performance may choose to sign a simplified agreement consisting of a letter in which the deputy head promises to maintain the institution's level of performance and to submit a brief annual progress report on their program.

Upon their expiry, the TBS may decide to extend the LOUs or the Agreements which focus on maintaining past achievements and on areas of improvement, and which are also the subject of an Annual Management Report. The Secretariat may also suggest a simplified agreement if the size and performance of the institution justify it or may decide to grant an exemption if the institution can demonstrate an excellent performance which it is committed to maintain and on which it will report annually. These options very much depend on the official languages situation within the institution and can be reconsidered if performance declines.

Agreements are reached through a process of consultation and negotiation in which the parties, namely federal institutions and the TBS, work together to try to reconcile obligations, priorities, and constraints.

The purpose of the "audit" component of the accountability framework is to encourage federal institutions to audit the implementation of their official languages program. This component is also intended to help the TBS monitor the overall progress and results of program implementation, to ensure institutions comply with their obligations and to identify areas where improvements are needed.

The TBS facilitates the carrying out of audits by providing federal institutions with a number of helpful tools and instruments, by coordinating audits, and by analysing the conclusions and findings of audit reports.

The Secretariat also conducts its own program implementation audits which, along with the internal audits of departments and agencies, allows it not only to report to Parliament on the status of official languages in federal institutions, but also to set priorities, identify gaps and recommend measures or action plans to address them.

Including audits and accountability instruments within the same accountability framework allows federal institutions as well as the Treasury Board to track and monitor the implementation and progress of the Official Languages Program on an ongoing basis. LOUs and Agreements are negotiated, and Annual Management reports prepared, partly on the basis of these audit findings and conclusions. Audits also can serve as the basis for taking specific actions, where necessary.

The structure of this accountability framework thus focuses on the results of the implementation of the Official Languages Program, identifies the areas where improvements are needed and clearly defines the responsibilities of the parties while ensuring ongoing communications and discussion between the Treasury Board, federal institutions and Parliament.

Activities carried out by the Treasury Board in support of its role

One of the events of note for the year under report was certainly the decision taken by the President of the Treasury Board to ask all federal institutions to submit detailed action plans for any offices responsible for providing service to the public in both official languages whose performance was unsatisfactory.

Every federal institution is required to evaluate the performance of every one of its offices that has an obligation to provide service to the public in either official language and must

present a report to the Secretary of the Treasury Board outlining the results of these evaluations as well as a detailed plan on measures to be taken for offices whose performance is unsatisfactory. Moreover, institutions must report on the implementation of these action plans before the end of the next fiscal year. As a follow-up to his commitment to the Standing Joint Committee on Official Languages, the President of the Treasury Board will submit a report on the status of all concerned offices of each of the institutions.

The implementation of these action plans should improve the official languages situation in offices and service points whose performance is weak or inadequate and ensure that Canadians can count on their federal institutions for quality services in the official language of their choice.

In 1994-95, the OLEEB continued to rely on three divisions to support the Treasury Board's official languages responsibilities within federal institutions:

- the **Policy Division**, for the interpretation of the Act and pursuant regulations, for the development and communication of policies as well as for review and analysis functions, and for work related to parliamentary activities;
- the **Program Division**, for daily activities related to the implementation of the Program, the negotiation of LOUs and Agreements and the monitoring of the accountability framework; and
- the **Consultation and Client Services Division**, for liaison with official language minority communities, federal managers and employees and other levels of government, as well as for information activities and regional consultations.

In 1994-95, the Branch had 39 full-time equivalents² to carry out its official languages activities. The Treasury Board allotted \$3.7 million to the carrying out of its official languages mandate. A description of the Treasury Board's major activities in support of its role during the year under report follows.

Audit and monitoring

In 1994, just before the final provisions of the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* came into effect, the OLEEB held a number of regional consultations across Canada to find out about the situations in offices required to serve the public in both official languages. While it could not be compared to an audit because of its objectives and approach, this series of visits nonetheless fits into the Treasury Board monitoring mandate. Visits were made to 725 offices of all sizes in urban and rural areas outside the NCR to make office managers more aware of their obligations and of ways of meeting them, to identify the strengths and weaknesses of their implementation of the Regulations and to help managers find the most appropriate solutions to the problems identified.

The visits not only provided information and support to managers in the implementation of the Regulations, but also gathered useful information. The Secretariat thus found that telephone services are available in both official languages in 83 per cent of the offices visited, and in-person services in 82 per cent of these offices. A study carried out by the Office of the Commissioner of Official Languages³ during the same period came to similar conclusions.

The Branch is currently finalizing the compilation of the results of its findings. It will release an analysis of its findings during the next fiscal year along with a number of recommendations applicable to the offices visited as well as to all other offices required to serve the public in both official languages.

During the year under report and following a reorganization of its auditing and evaluation activities, the Secretariat launched two official languages audit projects. The first, undertaken between January and March 1995, concerned in an initial phase, key services provided to the public in the Census Metropolitan Areas⁴ of Toronto and Halifax. In addition to a sampling of offices required to serve the public in both official languages, the audit examined commercial services provided to the travelling public by contractors in airports in these two cities. It was also designed to determine to what extent and how offices and contractors audited meet their obligations and to measure public satisfaction with the availability of services in their official language of choice. The next phases will be spread over the following two fiscal years and will cover all the major urban centres in Canada.

The second audit, on the use of translation services, was carried out between February and March 1995 and covered a sample of federal institutions in the NCR, in Halifax, and in Winnipeg. Its objective was to confirm whether internal policies concerning the production of documents in both official languages and existing management control measures made it possible to avoid the unnecessary translation of documents by federal institutions for which the Treasury Board is the employer.

² The expression "full-time equivalent" is a unit to measure human resources use. It indicates the number of hours worked by employees during the year divided by the number of regular work hours (as defined by the relevant collective agreement) in the same year. One full-time employee thus represents one full-time equivalent unit whereas a part-time employee represents a fraction of the full-time equivalent. It should be noted that the number of full-time equivalents used does not necessarily correspond to the total number of employees.

³ The Commissioner's study, which covered some 1 200 offices, found that in 79 per cent of the time, service was obtained in the requested language.

⁴ As defined by Statistics Canada for Census purposes.

Audit reports on these two projects should be completed in 1995-96 and their results will be made available to the public.

The TBS also undertook during this period to develop a set of tools for federal institutions to help them implement the Official Languages Program and evaluate its results. In March 1995, the OLEEB distributed for comments a questionnaire on the use of official languages at work for departments and agencies based on a similar questionnaire developed by a group of Crown corporations. The questionnaire is intended to be used by employees. Once adapted to the particular situation and needs of departments and agencies, it should help them determine whether they are meeting their language of work obligations.

Following the decision to make the services of the Translation Bureau for translation in official, foreign and aboriginal languages optional as of April 1, 1995, the OLEEB published, in March 1995, a *User's Guide for Translation Services* to help departments and agencies adapt to the new system. The objective of the Guide, which is intended for those responsible for official languages and all managers who must make translation decisions, is to provide information on the translation market and profession and advice on the various aspects of translation management in the federal government.

During the fiscal year under review, the OLEEB launched a project to develop a questionnaire on satisfaction of the public with regard to the offer and delivery of services in both official languages. The questionnaire, to be published in 1995-96, will be accompanied by a user's guide. It has been designed for use by offices that provide services on-site to the public, and is aimed at helping federal institutions evaluate client satisfaction. The guide sets out four methods for administering the questionnaire, along with detailed notes on the advantages and disadvantages of each method and its procedure.

The Secretariat initiated the development of two other guides during the year under report, one on auditing the entire Official Languages Program and the other on the identification of the language requirements of positions. The first is intended for the audit community and is designed to measure concrete progress and results of the implementation of the Program, as well as to ensure compliance with existing policies and to evaluate the effectiveness of measures taken by federal institutions to meet their legal obligations. The second guide consists of two components, one intended for auditors and the other for managers who must identify the language requirements of positions for which they are responsible. Both guides will be available before the end of the next fiscal year.

These audit support activities have moved in the direction set out by the OLEEB and the Secretariat in the last few years to strengthen collaboration with the audit community in order to ensure a better follow-up of Program implementation and to make institutions more accountable.

At the same time, as part of regular program monitoring activities and the negotiation of Official Languages Letters of Understanding and Agreements, the OLEEB has analysed audits conducted by federal institutions. Overall, these tend to reflect a satisfactory situation with no widespread problems of major proportions. The Branch ensures, however, that recommendations are followed up and steps taken to provide lasting solutions to any difficulties encountered. It provides ongoing help and advice to institutions to find and implement the most effective solutions.

During the year under report, the Secretariat received several audit reports focused entirely or in part on official languages, which were forwarded to the Standing Joint Committee on Official Languages and to the Office of the Commissioner of Official Languages, as promised by the President of the Treasury Board when he appeared before the Committee on April 27, 1994. A number of specific

problems were mentioned in these internal audits, in particular, with regard to the active offer of service, communications, and various aspects of language of work.

For example, in some offices, clients were not informed that they could be served in their preferred official language, by telephone or in person. With regard to communications, the locally produced notices were sometimes posted in the language of the majority of the population or were of poor linguistic quality. In some locations, there were no posters informing the public that services were available in both official languages. As for language of work, at some offices, employees did not receive all the information required on their rights, and ongoing communications with supervisors at all levels were too frequently carried out in the majority language. Recommendations were made on the gaps and weaknesses identified in these reports, and the Secretariat is closely monitoring their follow-up.

The OLEEB has also started meeting with those responsible for internal audits in a number of institutions in order to request that they conduct audits on relevant aspects of the program and report to the Secretariat thereafter on action taken.

This part of the OLEEB's activities relating to auditing and monitoring the implementation of the Official Languages Program are within the mandate of the Treasury Board. They also follow-up on the commitments made by the President and the Secretary to the Standing Joint Committee on Official Languages and to the Commissioner of Official Languages in order to improve service to the public in both official languages in federal institutions, to strengthen cooperation efforts with the Commissioner of Official Languages and to take the necessary steps to make federal institutions more accountable.

As previously noted, Official Languages Letters of Understanding and Agreements are one of the accountability instruments preferred

by the TBS for official languages. Since the introduction of the process of negotiating Letters of Understanding and the signing of the first such letter in 1989, approximately 100 Official Languages Letters of Understanding and Agreements have been signed with federal institutions subject to the *Official Languages Act*.

The Annual Management reports⁵ submitted by federal institutions as a follow-up to their letter or agreement are a useful complement to audit reports since they make it possible to chart the progress made by each institution, to analyse follow-up action taken on commitments made by senior management and, if necessary, to amend Letters and Agreements.

Information

As set out in paragraph 46(1)(f) of the *Official Languages Act*, the Treasury Board is mandated to provide information to the public and to officers and employees of federal institutions relating to official languages policies and programs. This essential activity requires the Secretariat to maintain efficient and ongoing communication networks with official language minority communities and employees of federal institutions.

The Treasury Board is very much aware of the significance of this role. After the second series of regulatory provisions came into effect, the President wrote, in May 1994, to his colleagues in federal institutions to remind them how important it was to inform the public about the location of offices required to provide services in both official languages and to ask them to report on the steps they had taken in this regard.

In June 1994, the Secretariat published a list of federal offices and service points which must provide services in both official languages. During the summer of 1994, it also arranged for the publication of some 445 000 inserts in most

⁵ In 1994-95, some 50 reports were submitted by federal institutions.

official languages minority community newspapers with details on the location of these offices and service points.

At the same time, the TBS has continued to meet and consult with official language minority communities on a regular basis by attending annual general meetings of their associations to ensure that the delivery of various elements of the Program respond to their needs and to keep informed of their concerns. Moreover, in 1994-95, the Branch held several information meetings with official language minority communities in British Columbia, the Yukon, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, and Prince Edward Island. It also replied to a number of requests for information from university researchers, secondary schools and individuals wishing to obtain details and clarification on official languages in federal institutions.

In November 1994, the TBS published a brochure for the public and for federal employees entitled *Official Languages in Federal Institutions/Les langues officielles dans les institutions fédérales*, which describes the main features of the Program.

The Treasury Board President's appearances before the Standing Joint Committee on Official Languages on April 27, 1994 and March 1, 1995 were also occasions to examine several aspects of the management of the Program, particularly with regard to costs and the accountability framework. On these occasions, the President reiterated his commitment to transparency, agreeing to submit audit reports of federal institutions.

The Secretariat has also kept up its information activities for federal employees. Besides the 1994 regional meetings with managers of some 725 offices required to provide services in both official languages, the OLEEB staff met groups of federal employees in Victoria, Edmonton, Vancouver and the NCR. In March 1995, the Branch organized a theme day on language of work for those responsible for official languages in federal institutions. The day's

discussion centred on legal aspects of language of work, the information highway, language training, work instruments, computer-assisted translation, audits, and the new operating mode of the Translation Bureau.

Finally, the Branch continued to offer, with the collaboration of Training and Development Canada, the "Orientation to Official Languages" course which describes the Official Languages Program, with an emphasis on the rights of the public and employees and the obligations of federal institutions. The course has been given five times, in Moncton, the NCR, Regina and Charlottetown.

Support, consultation and cooperation

The Treasury Board's support, consultation and cooperation activities and those of its Secretariat and the OLEEB are indispensable to the effective implementation of the Program.

During the past fiscal year, the President and the Secretary of the Treasury Board met the Commissioner of Official Languages and agreed to strengthen cooperation efforts between the two organizations. A joint brochure on language of work entitled *English and French in the workplace – What federal employees need to know/Le français et l'anglais au travail – Ce que les employés fédéraux doivent savoir* was thus published in March 1995 to better inform employees about their rights and responsibilities, particularly those in regions designated bilingual for language-of-work purposes. Collaboration on audits and enquiries in order to avoid having to submit similar requests to the same institutions and offices was also discussed.

Under its mandate to provide overall coordination of the implementation of the Official Languages Program, the Treasury Board relies on two advisory committees. These committees also serve as forums for discussions on major official languages questions and for the exchange of information.

The first of these committees, the **Departments and Agencies Advisory Committee on Official Languages**, consists of representatives of a dozen departments and agencies and meets regularly to discuss issues related to Program implementation. Issues discussed by the Committee during the year under report include service to the public, translation, language training, audits and evaluations, the bilingualism bonus, data bases, and the use of the Internet. Various subcommittees have been given the task of exploring certain subjects in greater depth, notably those concerning computerized translation.

The second committee, the **Crown Corporations Advisory Committee**, represents all Crown corporations and has a mandate to encourage consultation and exchanges of information on the Program's implementation. Among the major issues explored during the year were service to the public, audits, implementation statistics, and training on the active offer of service.

Throughout the year, the OLEEB replied to requests from federal institutions on official language policy interpretations and maintained ongoing liaison with those responsible for official languages in federal institutions. It also advised federal institutions on how to resolve specific implementation difficulties and find satisfactory solutions to specific problems. The Branch also met regularly with its contacts in federal institutions to take stock of progress in Program implementation and to discuss common concerns. Through these ongoing activities, the Secretariat has continued to maintain effective and timely communications with federal institutions and to respond to their needs.

Finally, the Official Languages Information Network (OLIN) has continued to fulfil its role as a communication and consultation mechanism with departments and agencies. All publications, drafts and reference texts were posted on the network, and ideas were exchanged and initiatives shared through electronic mail.

Chapter 3

The situation in federal institutions

As set out in the *Official Languages Act*, the President of the Treasury Board must report to Parliament on the implementation of official language programs in federal institutions with the exception of the Senate, the House of Commons and the Library of Parliament. This third and final chapter of the Annual Report describes the official languages situation in federal institutions regarding service to the public, language of work, equitable participation and support measures, as well as an overview of Program management.

Overview

The various audit reports, studies and consultations reports prepared or produced in the year under review by the TBS, federal institutions and the Office of the Commissioner of Official Languages, as well as the Annual Management reports submitted by federal institutions as part of the follow-up to their Official Languages Letters of Understanding and Agreements, tend to show that the overall situation is satisfactory. Some specific problems exist in certain places as the regional visits of the OLEEB and the studies of the Commissioner of Official Languages have pointed out. Some of the problems are due to the kind of transition engendered by any large-scale initiative like the recent government restructuring or program review. For example, this may be the case when a specific department is restructured or a particular program is transferred or eliminated. This could result in a reduction of the number of offices serving the public, the transfer of employees or the modification of their responsibilities. A review of the language obligations of specific offices may also be required in some instances. The affected institution may then have some difficulties in meeting its official languages obligations during the transition period. The fact remains, however, that it is the responsibility of federal institutions to find ways of meeting their obligations in the area of official languages.

In the Public Service, the breakdown of positions according to language requirements has remained stable, the number of bilingual positions remaining at 29 per cent (Table 1), in spite of minor differences between regions compared to the previous fiscal year (Table 3). As a proportion of the total number of bilingual positions, the number of bilingual positions requiring superior second-language proficiency (level "C") increased by one per cent to 18 per cent in 1994-95 (Table 5).

As one indicator of the bilingual capacity of the Public Service, the pool of bilingual employees also remained unchanged and exceeds by more than 19 per cent the number of bilingual positions (Table 2). In all likelihood, the overall reduction in the number of positions in the Public Service has not had a negative impact on this pool. It should also be noted that the majority of bilingual employees (54.6 per cent) demonstrated superior proficiency in their second language, which shows the quality of this pool in terms of second-language proficiency.

As Table 4 shows, 91 per cent of the incumbents of bilingual positions in the Public Service met the language requirements of their positions. This is an increase of one per cent over the previous year. The number of employees who have yet to meet the language requirements of their positions continued to decrease in both absolute and relative terms. They represented only 3 per cent of all incumbents of bilingual positions as of March 31, 1995, while the proportion of incumbents of bilingual positions exempted from meeting the language requirements of their positions remained at 6 per cent.

For the three components of the Program, steady improvements were noted in the Public Service in terms of service to the public and internal services, while achievements were consolidated in the areas of supervision and equitable participation. Thus, the number of incumbents of bilingual positions in service to the public and internal services positions who meet the language requirements of their positions

continued to increase as a proportion of the overall number of bilingual positions having these functions.

The participation rates of Anglophones and Francophones for all organizations subject to the *Official Languages Act* remained at more or less the same level as the preceding year, despite a significant decrease in numbers on staff as of March 31, 1995 (Table 19).

All in all, the status of the Program continued to improve in a number of areas throughout the past fiscal year in spite of the difficult context faced by government organizations.

Service to the public

All of the provisions of the Official Languages Regulations were in effect as of December 16, 1994 and federal institutions had to comply with them. As indicated in the following paragraphs, this seems to generally be the case within the Public Service.

For example, 36 313 of the 39 865 incumbents of bilingual positions for service to the public (91 per cent) met the language requirements of their positions as of March 31, 1995 (Table 6). Moreover, the number of exempted incumbents of bilingual positions continued to decrease in real and absolute terms.

The breakdown by required language proficiency level for bilingual positions allocated to service to the public has remained the same, with the vast majority of positions requiring second-language proficiency in the intermediate to superior range (Table 7). However, the total number of these positions has decreased by close to 7 per cent as a result of downsizing. It is worth noting that the decline has been more pronounced (10 per cent) for positions requiring minimum second-language proficiency (level "A"), while it has only been 5 per cent and 7 per cent respectively for positions requiring superior proficiency (level "C") and intermediate proficiency (level "B").

These results support the findings of the Office of the Commissioner of Official Languages in its study on federal offices designated to respond to the public in English and French, published in February 1995, according to which... "the administrative structures necessary to provide two-language service exist nearly everywhere..."¹

With regard to the actual provision of services, the series of regional consultations carried out in 1994 by the TBS with 725 federal offices required to serve the public in both official languages (representing 17 per cent of all offices and service points with these obligations) allowed the drawing of similar conclusions to those in the Commissioner's study. In 83 per cent of the offices visited, telephone service in both official languages was provided and in 82 per cent of the offices, service in person was available in both official languages.

In his study, the Commissioner of Official Languages notes that service may be obtained in the minority language 79 per cent of the time – 80 per cent by telephone and 77 per cent in person. He adds that, 92 per cent of the time, where service was obtained in the preferred official language, the quality of the service was rated very good or satisfactory.

Data gathered by the TBS as well as the Office of the Commissioner of Official Languages tend to show that although the situation is generally satisfactory, it is still far from being the same everywhere. Certain locations continue to have problems, and improvements must be made. Performance evaluations of all offices required to serve the public in the official language of its choice and the action plans requested by the President of the Treasury Board for offices whose performance is judged unsatisfactory should not only provide a picture of the situation across Canada, but should also produce improvements where they are needed.

¹ *Service to the public – A study of federal offices designated to respond to the public in both English and French*, Office of the Commissioner of Official Languages, February 1995.

In 1994-95, Crown corporations, like departments and agencies, were hard hit by fiscal restraints. Even so, they continued to update their list of offices required to serve the public in both official languages and also launched a number of projects to better inform the public of the locations of these offices. They also undertook to follow up on the recommendations of the Commissioner of Official Languages on service to the public.

During the past fiscal year, federal institutions have, nevertheless, undertaken some initiatives in the area of service to the public in both official languages. Increased use of technology to communicate information to the public by means of, for example, Infocentres or the Internet, and holding meetings to make employees more aware of active offer of service are only two examples. Some institutions have also taken specific initiatives to inform the public about the location of their offices required to provide services in both official languages. For example, they have sent letters to clients who are members of an official language minority community or added their bilingual offices to the directories of official language minority associations.

Language of work

Language of work is a fundamental component of the Official Languages Program in federal institutions. The *Official Languages Act* stipulates that federal institutions must provide personal and central services in both official languages to employees in the NCR and in designated bilingual regions in order to create work environments conducive to the effective use of both official languages, so that employees can work in the official language of their choice.

The Act also provides that, in these regions, employees should be supervised in the language in which they must work, where appropriate or necessary to create conducive work environments. Within these circumstances, supervisors who manage employees of both language groups should be bilingual. The Act

also stipulates that, in the NCR and bilingual regions, regularly and widely used work instruments and automated systems should be available in both official languages. Elsewhere in Canada, federal institutions must also make sure that the treatment of both official languages is comparable from one "unilingual" region to another.

With respect to the ability of the Public Service to offer internal services, for example, personal services, like payroll and benefits, as well as central services, like legal and computer services, in both official languages, the situation continues to improve. The percentage of incumbents of bilingual positions providing internal services who meet the language requirements of their positions increased by one percentage point to 89 per cent (Table 8). As in service to the public, a significant decrease of approximately 19 per cent in the number of exempted employees was noted.

The breakdown of these positions by level of required language proficiency shows an increase to 15 per cent for positions requiring superior second-language proficiency (Table 9). While the situation seems to have changed slightly at the intermediate level, with 71 per cent of positions requiring this level of proficiency compared to 73 per cent the previous year, there has also been a decrease in the total number of such positions. In real terms, the drop has been less pronounced for positions requiring intermediate proficiency (11 per cent) than positions requiring minimum proficiency (14 per cent).

The ability of the Public Service to supervise employees in both official languages (Table 10) has not varied despite the decrease in the total number of bilingual supervisory positions, with 86 per cent of incumbents continuing to meet the language requirements of their positions. In other respects, the breakdown of these positions by level of required proficiency shows an improvement of one per cent at the superior level and indicates that a quarter of bilingual supervisory positions require superior

second-language proficiency and that 98 per cent of these require a proficiency level of intermediate to superior (Table 11).

Senior management's commitment and leadership, and its ability to function in both official languages, are essential conditions for the establishment and maintenance of work environments conducive to the effective use of both official languages. It is for this reason that the Treasury Board asked federal institutions in March 1987 to take action to ensure that members of the Executive Group in bilingual positions in bilingual regions attained the second-language proficiency level of CBC, that is, level "C" for reading, level "B" for writing and level "C" for oral interaction, by March 31, 1998.²

On March 31, 1995, 57 per cent of the members of the Executive Group holding bilingual positions in bilingual regions had reached level CBC.³ This is a slight increase in comparison to the preceding year. It should be noted, however, that this group is one of the most mobile and that more than 90 per cent of members of this group in bilingual regions meet the current requirements of the policy, i.e., at least level "B" in each skill.

A more detailed analysis of the way in which members of the Executive Group in bilingual positions in bilingual regions meet the CBC profile shows that in reading 94 per cent have at least level "C", in writing 95 per cent at least level "B", and in oral interaction 57 per cent at least level "C".⁴ Among incumbents of unilingual positions, there is also a pool of bilingual employees who, on March 31, 1995, attained at least level "C" in reading and in oral interaction (79 per cent and 42 per cent respectively) and level "B" in writing (86 per cent).

These figures show that federal institutions should concentrate their language training on the oral interaction aspect⁵ so that all members of the Executive Group having to move up to level "C" can do so. Some measures have already been taken in this regard. In 1994-95,

111 members of the Executive Group were enrolled in courses that focussed on oral interaction. The TBS will closely monitor the situation to ensure that the 1998 objective is reached.

A number of surveys on language of work were carried out by the Office of the Commissioner of Official Languages in 1993 and 1994 in the NCR involving a dozen federal institutions.⁶ In these, the Commissioner of Official Languages pointed out a number of problems, most that can be solved through simple administrative action. Overall, the situation varies from one institution to another but the following trends can be noted: the situation seems to be better in the areas of training and development, central and personal services, and performance evaluations, than in those of supervision, internal meetings, work instruments and information on official languages. In his report, the Commissioner stresses the important role played by supervisors and senior management in establishing and maintaining work environments conducive to the effective use of both official languages.

The Secretariat has already undertaken follow-up action with the institutions concerned. It intends not only to ensure that all federal institutions, as well as the departments and agencies surveyed, follow up on the Commissioner's recommendations, but also to strengthen its collaboration with the Commissioner in order to resolve identified problems. It will also conduct audits on language of work and on the extent of bilingualization of computer systems next year.

² See *technical notes and definitions* given after the tables for the definition of second-language proficiency levels.

³ This excludes members of the Executive Group who were granted an exemption.

⁴ Excluding those who were granted an exemption.

⁵ It should be noted that more than 92 per cent of EX incumbents of bilingual positions have at least level B in oral interaction.

⁶ *Audit Report on Language of Work in the National Capital Region*, Office of the Commissioner of Official Languages, May 1995.

Crown corporations have continued to emphasize language training for managers and supervisors as part of the measures they have adopted to contribute to the creation of work environments conducive to the effective use of both official languages.

Other noteworthy language of work initiatives taken by federal institutions this year include the creation of informal groups where participants have the opportunity to practice their second language, the use of computer-aided translation of some documents intended for internal use, the publication of internal bulletins and other innovative approaches to maintain second-language proficiency.

Equitable participation

The *Official Languages Act* stipulates that the federal government must ensure that English- and French-speaking Canadians have equal employment and advancement opportunities in federal institutions, and that the composition of their workforce should tend to reflect the presence in Canada of the two official language communities, while taking into account the mandates of federal institutions, the public they serve and the location of their offices.

In the Public Service, the participation rates were 72 per cent for Anglophones and 28 per cent for Francophones as of March 31, 1995, the same level as in previous years (Table 12). By region, participation has remained more or less the same, the only noteworthy changes being in New Brunswick and abroad where the participation rate of Francophones increased by one percentage point (Table 13). The 5 per cent participation rate of Anglophones in Quebec (excluding the NCR) remains unsatisfactory, however, and the Secretariat will continue to remind departments and agencies in Quebec that it is important to take action to redress the situation.

Participation by professional category in the Public Service has hardly changed, except in the administrative and foreign service

categories in which Francophone participation has declined 1 per cent to 29 per cent. This is comparable, however, to their presence in the labour force (Table 14).

In Crown corporations, the Royal Canadian Mounted Police, agencies for which the Treasury Board is not the employer and other organizations subject to the *Official Languages Act*, the participation rates of Anglophones and Francophones has remained practically unchanged at 73 per cent and 25 per cent respectively (2 per cent being unknown) as of March 31, 1995 (Table 15). Although minor variations in participation rates compared to the previous fiscal year may be noted by region as well as by professional category, these rates remain at levels which reflect the presence of official language minority communities (Tables 15 and 16).

In the Canadian Regular Forces,⁷ Anglophone and Francophone participation remained at levels comparable to previous years with minor variations from one region to another (Table 17). A new table, Table 18, provides data for 1994-95 on the participation rates of Anglophones and Francophones by rank indicating that these generally reflect the presence in Canada of the two official language communities.

Support measures

Departments and agencies may turn to various support mechanisms to help them meet their official languages obligations effectively. Two of these mechanisms, translation and language training, which are in part managed centrally by common service organizations, contribute directly to the implementation of the Program in departments and agencies. The third mechanism, the bilingualism bonus, is managed by institutions themselves in accordance with the parameters set out by the Treasury Board.

⁷ This year, numbers for the Reserve were excluded from Armed Forces data.

Language training

The goal of language training is to enable employees of federal institutions to acquire the second-language training they need to meet the language requirements of positions designated bilingual and thus provide service to the public and to employees in the official language of their choice, where the legislation so requires.

Currently, departments and agencies may obtain the language training services they need from Language Training Canada (LTC) or from suppliers listed in the Public Works and Government Services Canada directory. LTC has the necessary funds to provide required language training services to meet the statutory requirements⁸ of departments and agencies as well as the government's general official languages needs. Departments and agencies, however, must cover the cost of all other language training.

In 1994-95, a total of 1.5 million hours of language training was given, representing a decrease of approximately 300 000 hours compared to the previous year (Table 20). This difference can be explained, on the one hand, by downsizing and a decrease in the number of enrolments and, on the other, by the existence of a relatively large pool of bilingual employees.

Translation

Translation is one of the means used by federal institutions to communicate information to the public and their employees. It represents, however, only one of the ways by which documents are produced in both official languages. Federal institutions are responsible for choosing the most efficient means based on the purpose and the end use of each document.

In 1994-95, departments and agencies called on the Translation Bureau for the translation services they needed. The Bureau translated some 278.5 million words on their behalf during the last fiscal year compared to 256 million words in the previous year (Table 21). This increase in

translation volume is attributable to various projects that were carried out, such as work relating to NAFTA and GATT, and the "fish war."

The Translation Bureau has become a special operating agency working on a cost-recovery basis since April 1, 1995, on which date departments and agencies could choose their translation providers and thus purchase the services they needed either from the Bureau or from the private sector. As a consequence, the envelope system, used up to April 1, 1995 to manage translation demand was eliminated and the corresponding funds were transferred to departments and agencies.

As a result of this change in status, the official languages translation services that the Translation Bureau provided to departments and agencies became optional.⁹ However, the Bureau remains the only federal agency authorized to provide translation services to federal organizations and the sole employer of translators within the Public Service.

Bilingualism bonus

The bilingualism bonus is a fixed annual sum of \$800, spread over 12 months, paid only to eligible employees who are in a designated bilingual position and meet its language requirements. Members of the Executive Group and other clearly identified groups like translators and employees hired for terms of less than three months are not eligible for the bonus.

On March 31, 1995, 62,342 federal employees were receiving the bilingualism bonus. The total cost to departments and agencies for which the Treasury Board is the employer

⁸ This refers to language training which enables employees to reach the second-language proficiency levels for positions designated bilingual by federal institutions to meet their obligations.

⁹ Official languages, foreign languages and Aboriginal languages translation services became optional and provided on a cost-recovery basis, but the other services of the Bureau, for example, interpretation and terminology, remained mandatory common services.

amounted to \$86.6 million. This is an increase of \$33.7 million over the previous year and is largely the result of the ongoing bonus payment to eligible members of the Royal Canadian Mounted Police as well as retroactive payments to eligible members and former members following the Federal Court of Appeal decision in the *Gingras* case.

Program management

The management of the Official Languages Program in federal institutions is carried out mainly through persons responsible for official languages who act as contact points between the Secretariat and the organizations to which they belong. These persons provide information to managers about their official languages responsibilities. Through them, the Secretariat staff conducts consultations and forwards requests for information and clarification. This network for ongoing information exchanges and communications makes up what is called the official languages community.

The Official Languages Information System (OLIS) collects mainly quantitative data provided by federal institutions on various aspects of official languages. Information requested by the Secretariat to describe the status of official languages in federal institutions, such as the number of bilingual positions, the language requirements of positions or participation rates of Anglophones and Francophones, may be obtained from it. Most of the data presented in the annexed tables comes from information collected through OLIS. With regard to organizations for which the Treasury Board is not the employer, the TBS finalized the development of an information system that will enable it to provide more detailed data on these organizations next year.

In 1992, in order to avoid duplication and to reduce data collection efforts, the Treasury Board Secretariat decided to combine into a

single system all its systems for collecting and reporting of data on human resources, including official languages. This led to the creation of the Positions and Classification Information System (PCIS) which, for official languages purposes, will gradually replace OLIS beginning April 1, 1995 until all departments and agencies have made the transition from OLIS to PCIS.

In 1994-95, the costs of the Official Languages Program in departments and agencies, Crown corporations, parliamentary institutions and the Canadian Regular Forces totalled \$318.7 million, compared to \$282 million in the previous year. This represents an increase of nearly 13 per cent. In constant 1981-82 dollars, the increase is 12 per cent (Table 22). Table 23 provides a breakdown of program costs in 1994-95. These are the clearly identifiable and significant costs, directly attributable to the implementation of the Program in federal institutions.

This increase in program costs, the first recorded since 1990-91, is due to a number of factors which are not expected to have any effect in future years. To begin with, the increase in translation costs was due mainly to the increase in the volume of translation and the accounting changes required by conversion of the Translation Bureau to a special operating agency. The costs of language training also increased, in the order of \$3.4 million, primarily owing to changes in the method of accounting.

Payment of the bilingualism bonus to eligible members of the RCMP following the decision by the Federal Court of Appeal in the *Gingras* case accounts for the increased cost of the bonus, up \$33.7 million over the previous fiscal year. It should be noted that this amount includes a retroactive payment which would not be made again next year. Finally, the costs of administering and implementing the Program dropped by \$16.7 million.

Conclusion

In 1994-95, the status of official languages in federal institutions continued to improve. While progress has admittedly been modest, this is understandable for a program like Official Languages, for once the necessary infrastructure is in place, changes are less obvious and take a somewhat longer time to materialize. However, federal institutions will have to pay even greater attention to the “official languages” dimension of their activities and ensure that they continue to meet their obligations efficiently despite the often difficult circumstances in which they fulfil their public mandate.

The President of the Treasury Board took action in 1994-95 to give the Program a direction which should result in more accountable federal institutions and which should strengthen the monitoring of the implementation of the *Official Languages Act* and Regulations. The initiatives launched this year should result in new improvements and ensure that official languages are better integrated into the federal government’s ongoing activities. In this way, the Official Languages Program will contribute to the embodiment of the equality of status of the two official languages in the daily operations of federal institutions which is a fundamental characteristic of the Canadian approach.

Statistical annex

The following pages contain a series of tables that provide a quantitative overview of the situation in federal institutions as well as a description of the data and their sources.

Some notes and definitions appear at the end of this section to make it easier to understand the tables.

List of tables

Public Service

1. Language requirements of positions
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees
3. Language requirements of positions by region
4. Bilingual positions: linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions: second-language level requirements
6. Service to the public: bilingual positions — linguistic status of incumbents
7. Service to the public: bilingual positions — second-language level requirements
8. Internal services: bilingual positions — linguistic status of incumbents
9. Internal services: bilingual positions — second-language level requirements
10. Supervision: bilingual positions — linguistic status of incumbents
11. Supervision: bilingual positions — second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones

13. Participation by region

14. Participation by occupational category

Crown corporations, Royal Canadian Mounted Police, separate employers, and other organizations subject to the *Official Languages Act*

15. Participation by region of Anglophones and Francophones
16. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category

National Defence

17. Participation by region of Anglophone and Francophone Canadian Regular Forces personnel
18. Participation by rank of Anglophone and Francophone Canadian Regular Forces personnel

Employees of all organizations subject to the *Official Languages Act*

19. Participation of Anglophones and Francophones

Training and translation

20. Language training (all suppliers)
21. Official languages translation (departments and agencies)

All federal institutions

22. Official Languages Program costs
23. Official Languages Program costs by subject

Information sources

Most of the data in the following tables have been drawn from the Official Languages Information System (OLIS). Federal institutions supply the data in OLIS. The system has two components. The first contains data on federal institutions for which the Treasury Board is the employer — that is, the departments and agencies listed in Schedule 1, Part 1 of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA). As of April 1, 1995, this component of OLIS will be gradually replaced by the Positions and Classification Information System (PCIS), which will gather all TBS information systems on human resources. The Canadian Forces (military personnel) and members of the Royal Canadian Mounted Police are not covered by the PSSRA.

The second component of the system includes data from Crown corporations, military staff of the Canadian Forces and other federal institutions for which the Treasury Board is not the employer. OLIS does not contain information on persons hired for periods of less than three months.

In general, the reference year for the data in the statistical tables corresponds to the government's fiscal year which runs from April 1 of one calendar year to March 31 of the following calendar year. The notes accompanying each table provide clarification on sources, dates, and the like.

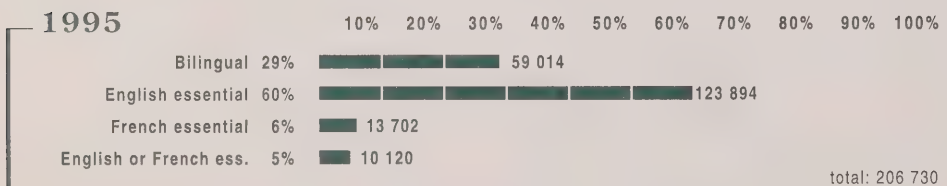
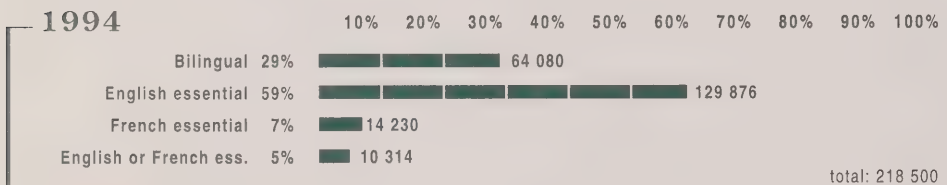
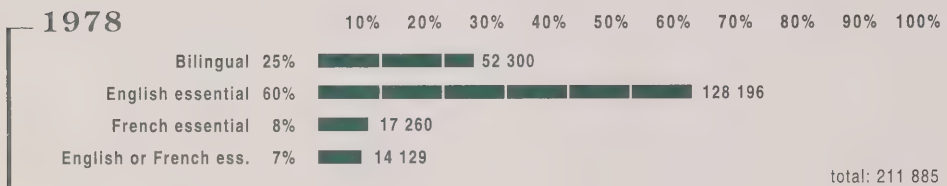
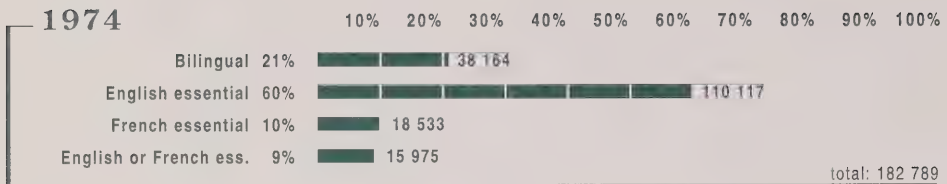
Interpretation and validity of the data

The interpretation of data presented in the tables is subject to some qualifications. While the data give an overview of all federal institutions, they should not be considered in isolation. The impact on the data of a number of variables, such as the diversity of the mandates of each institution, the clientele served and the location of various offices, must all be taken into account. For example, although the

participation of Francophones in Western and Northern Canada represent only 2 per cent of employees in this region, it does not mean that Francophones are underrepresented in the Public Service in this region. Their participation depends, among other things, on the location of the offices and the public they are serving. Moreover, because of the diversity of federal government activities, it is difficult to isolate each variable and to weigh it to make it valid for all institutions.

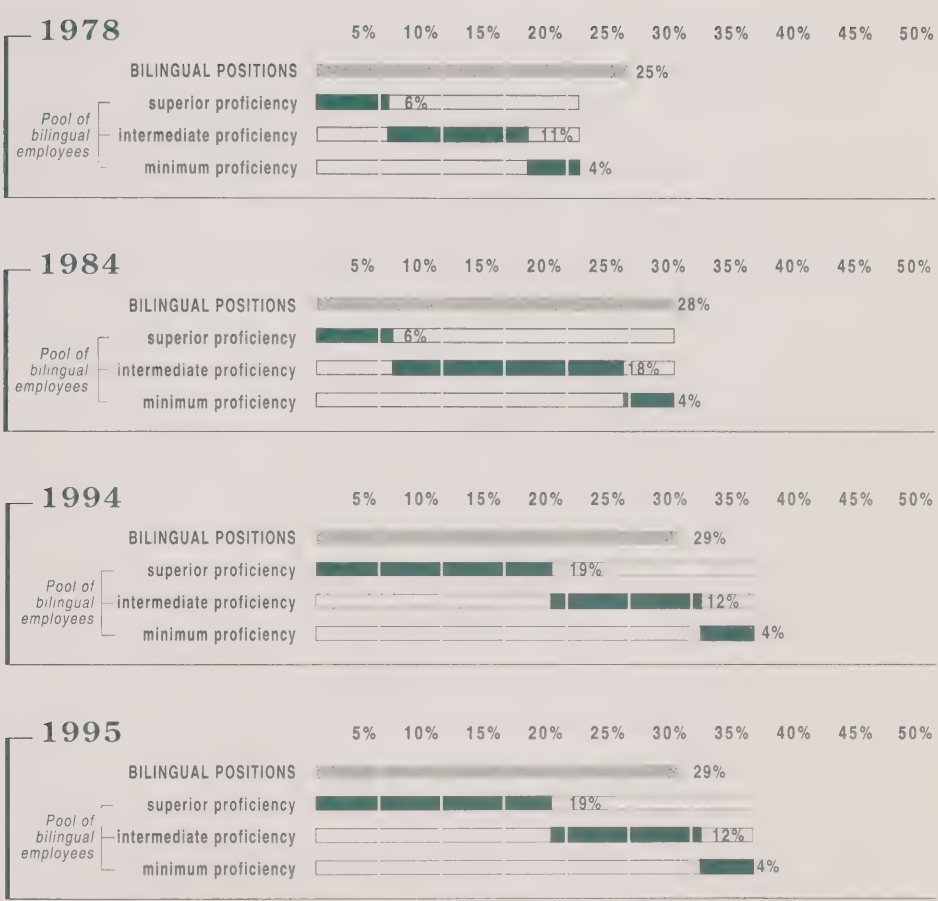
The departments and agencies that supply the OLIS data are also responsible for updating it. These data have been modified over the years for the following reasons:

- the creation or elimination of departments and agencies;
- the transformation of some departments into Crown corporations (such as the Canada Post Corporation);
- the change of data sources; since 1987, data on employees have been drawn from the Pay/Incumbents systems;
- changes made to the population included in the OLIS data; and
- changes made by the Public Service Commission to the language proficiency evaluation tests.

Table 1**Language requirements of
positions in the Public Service**

OLIS data

Table 2
Bilingual positions
and pool of bilingual employees
in the Public Service



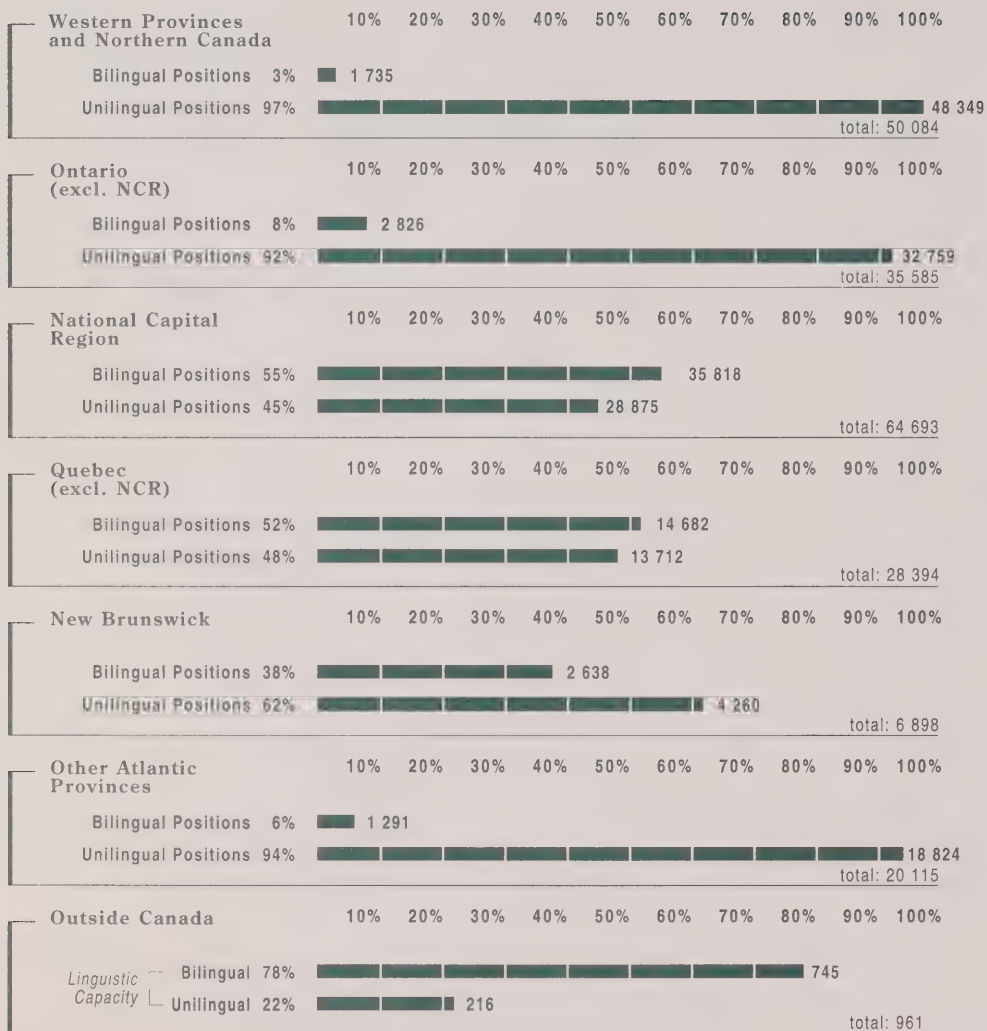
OLIS data

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service

by region

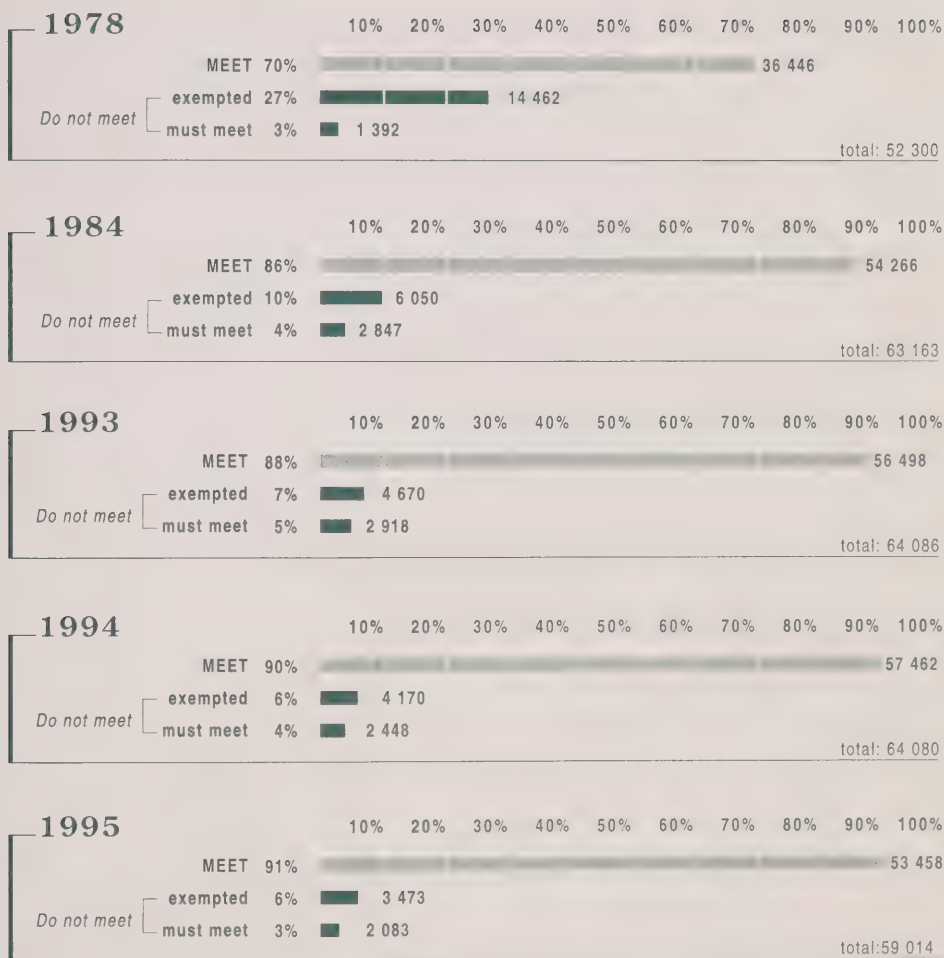
March 31, 1995



OLIS data

Table 4**Bilingual positions in
the Public Service**

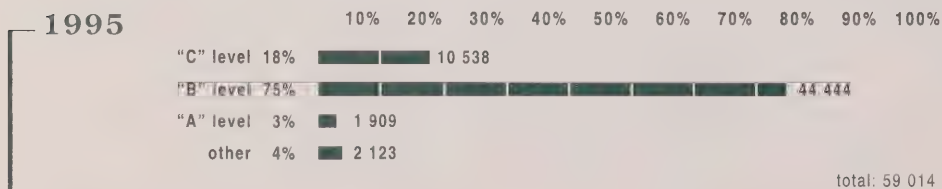
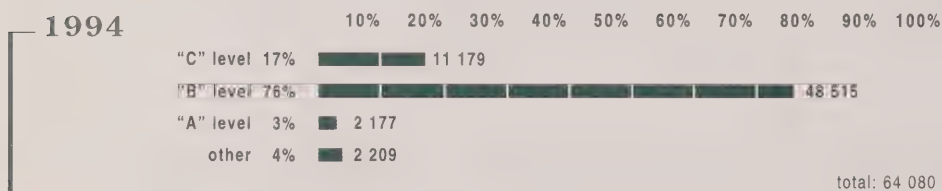
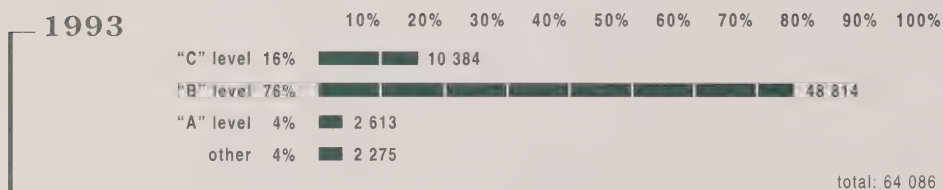
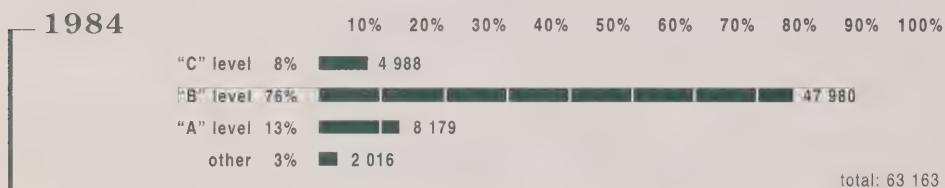
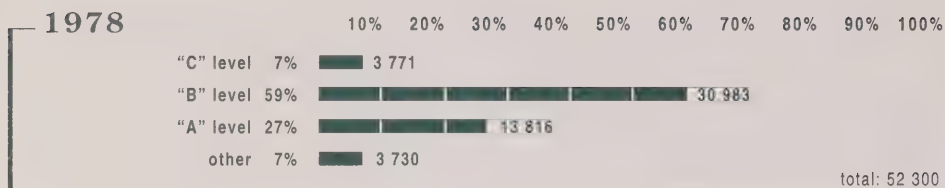
Linguistic status of incumbents



OLIS data

Table 5**Bilingual positions in
the Public Service**

Second-language level requirements

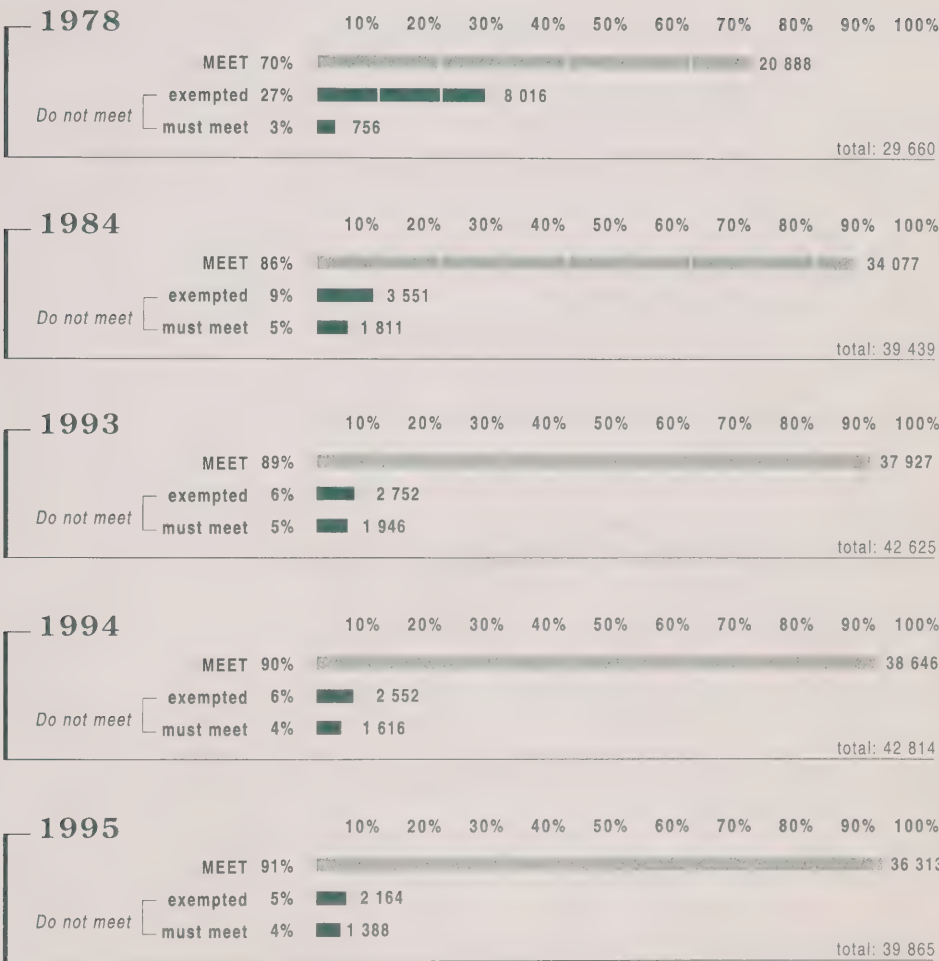


OLIS data

Table 6

Service to the public — Public Service

Bilingual positions
Linguistic status of incumbents

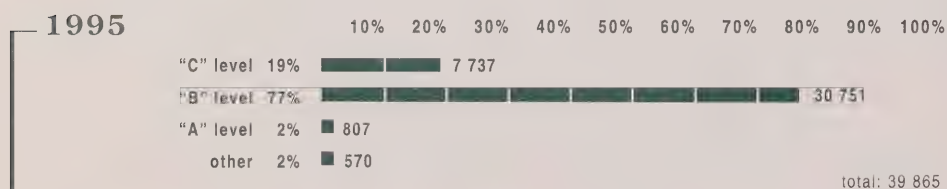
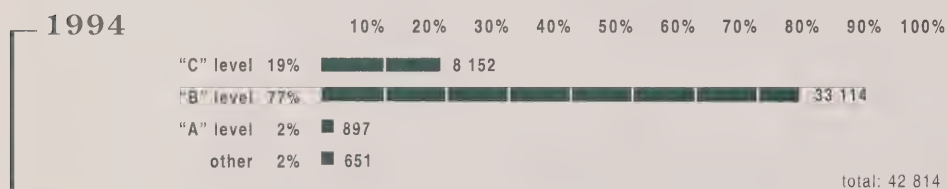
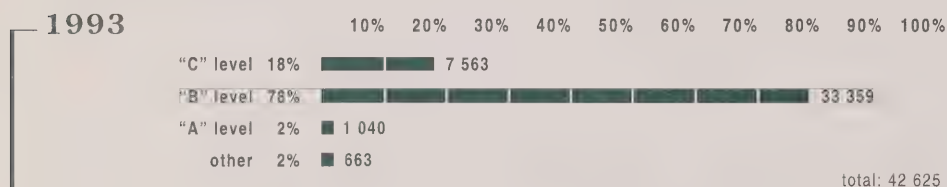
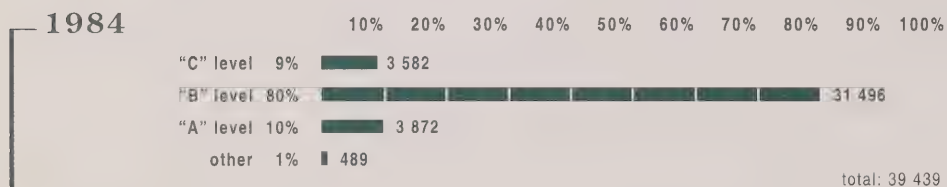
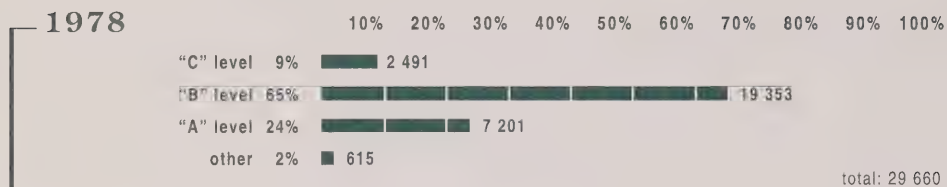


OLIS data

Table 7**Service to the public — Public Service**

Bilingual positions

Second-language level requirements

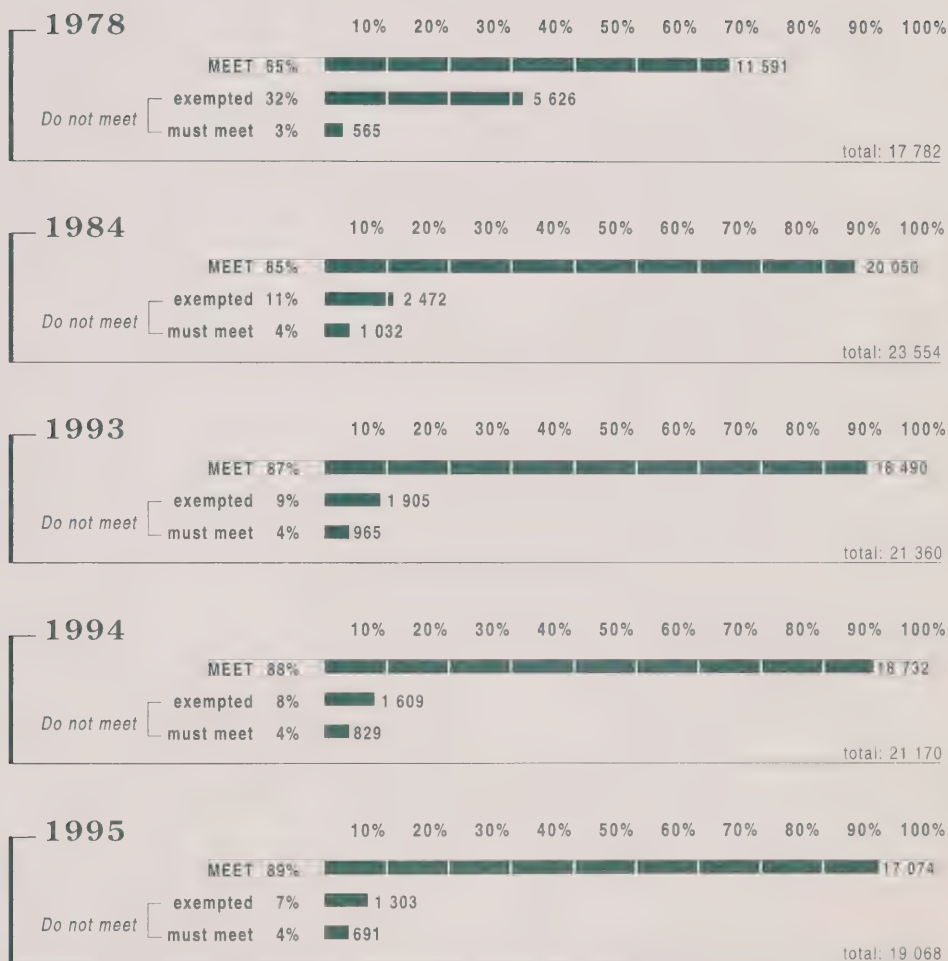


OLIS data

Table 8**Internal services — Public Service**

Bilingual positions

Linguistic status of incumbents

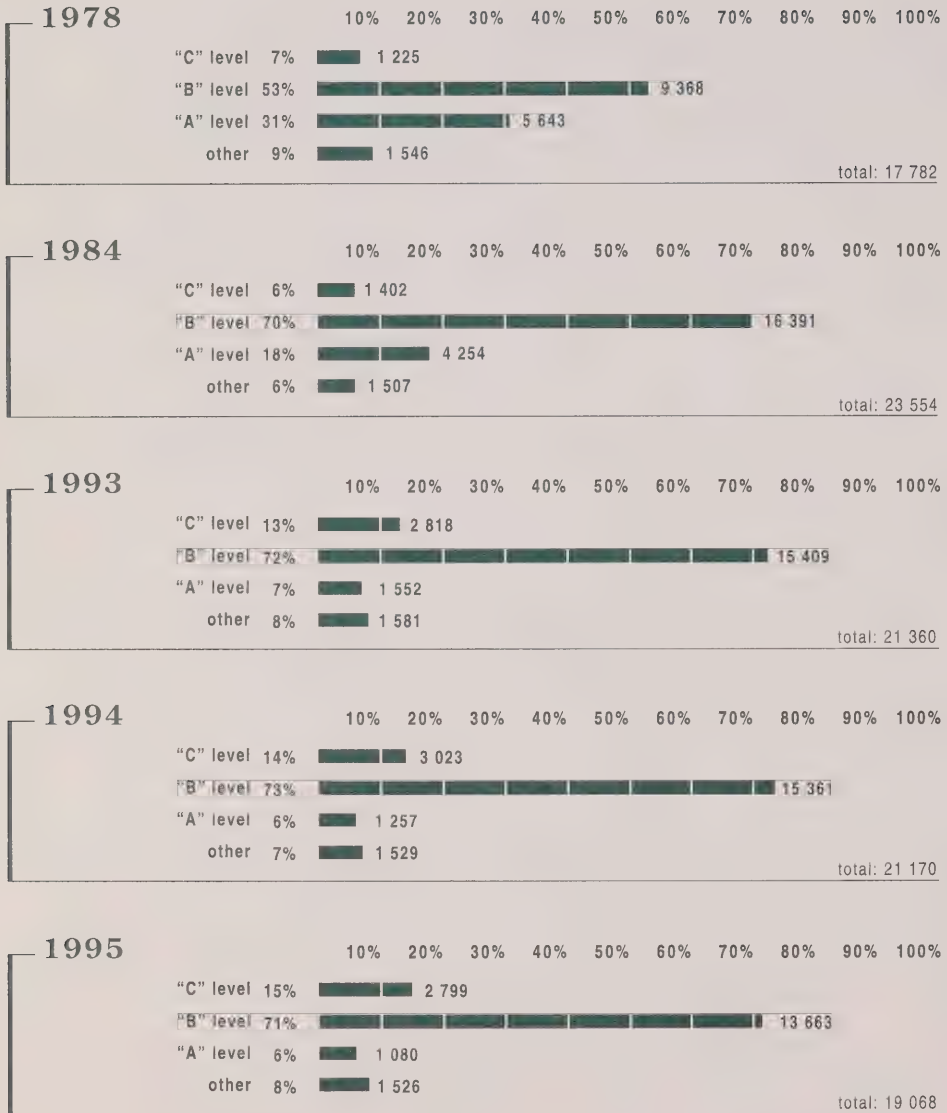


OLIS data

Table 9**Internal services — Public Service**

Bilingual positions

Second-language level requirements

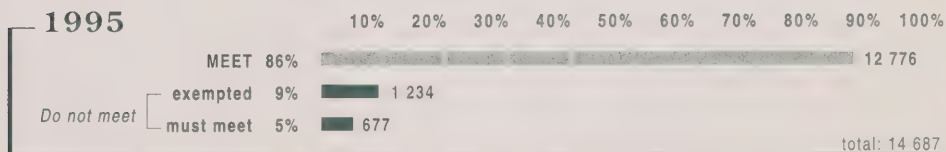
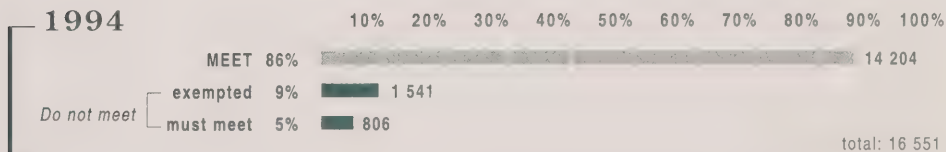
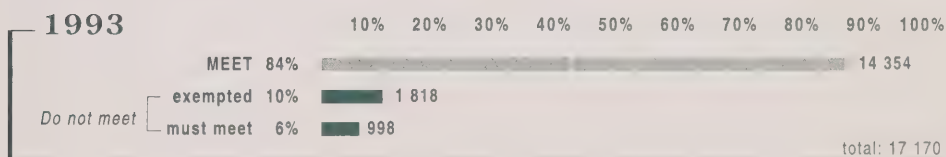
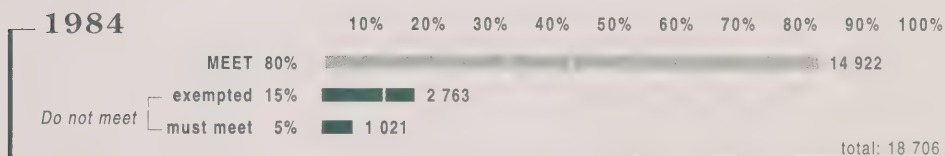
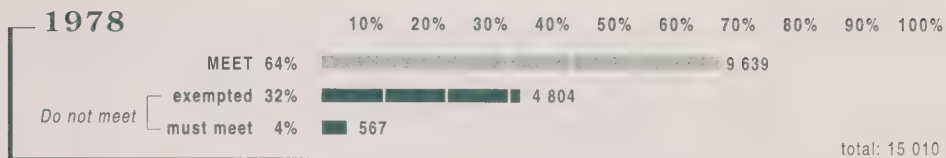


OLIS data

Table 10**Supervision — Public Service**

Bilingual positions

Linguistic status of incumbents

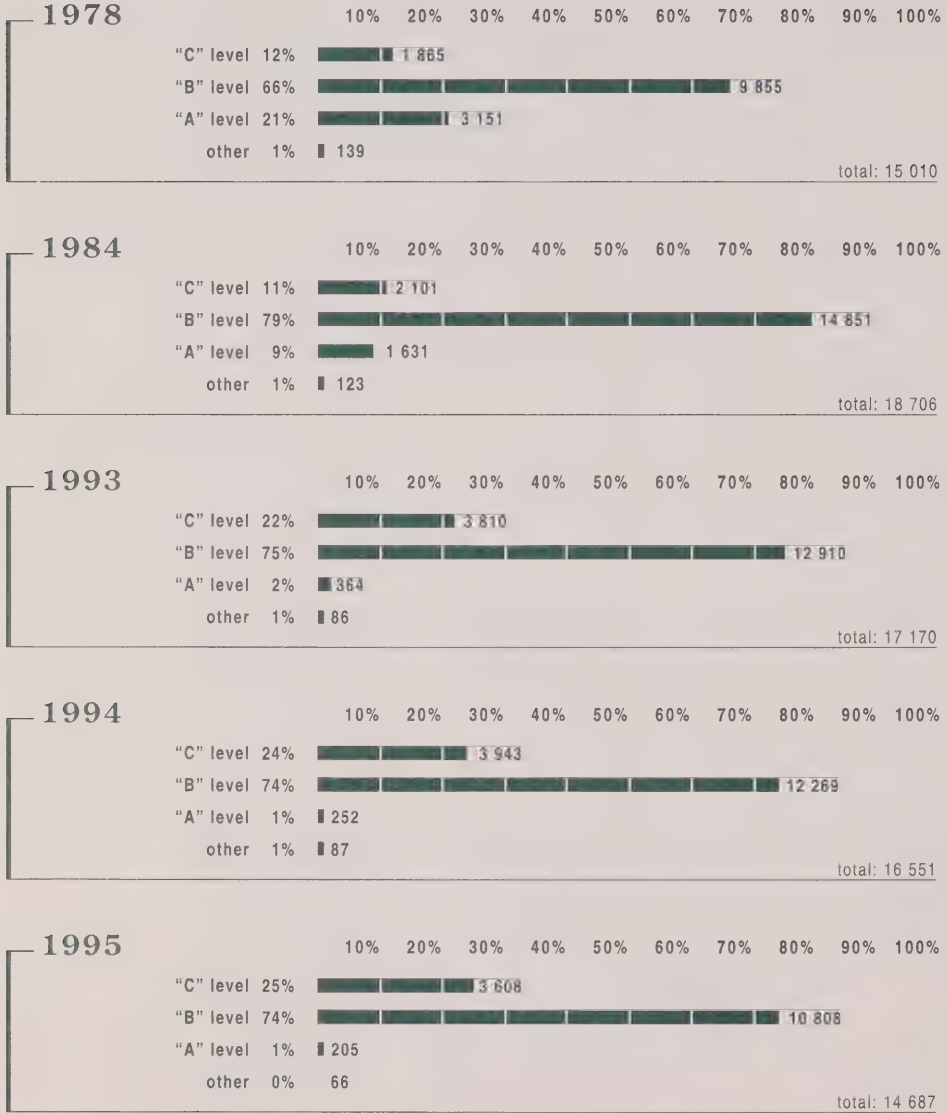


OLIS data

Table 11**Supervision — Public Service**

Bilingual positions

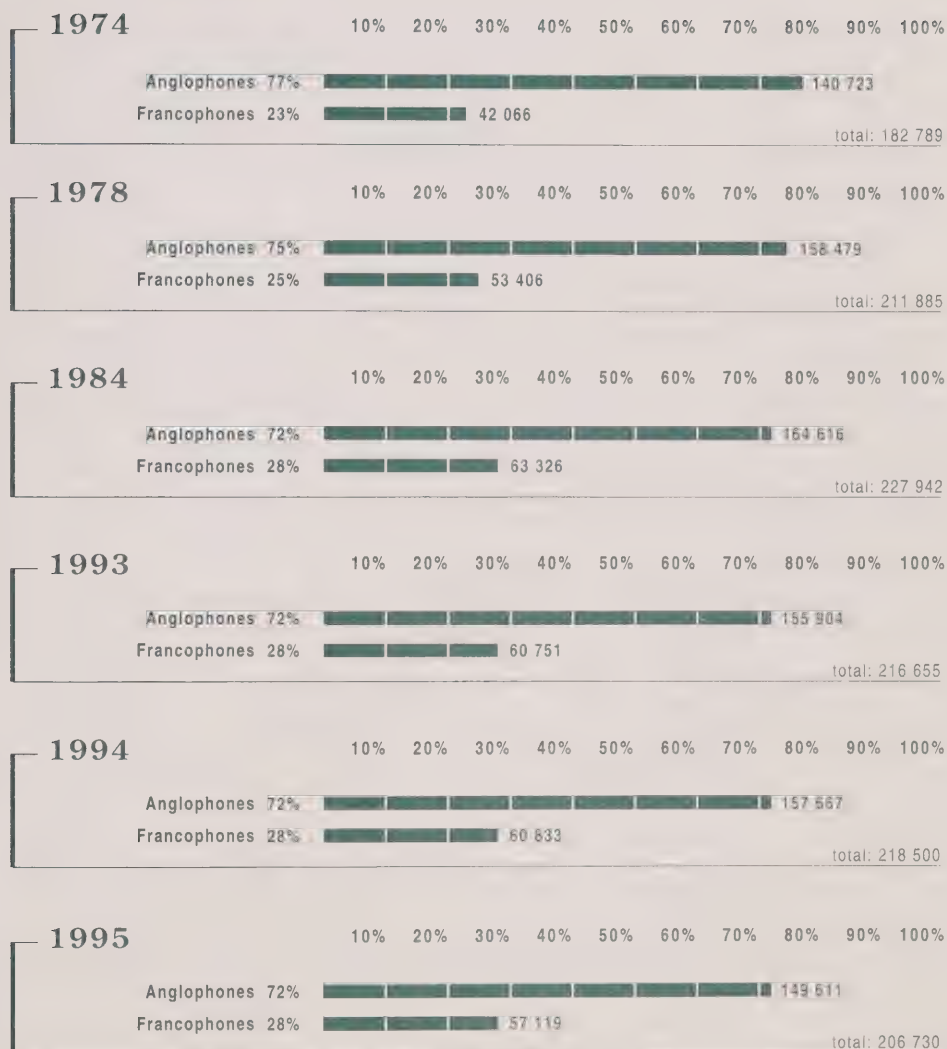
Second-language level requirements



OLIS data

Table 12

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service



OLIS data

Table 13

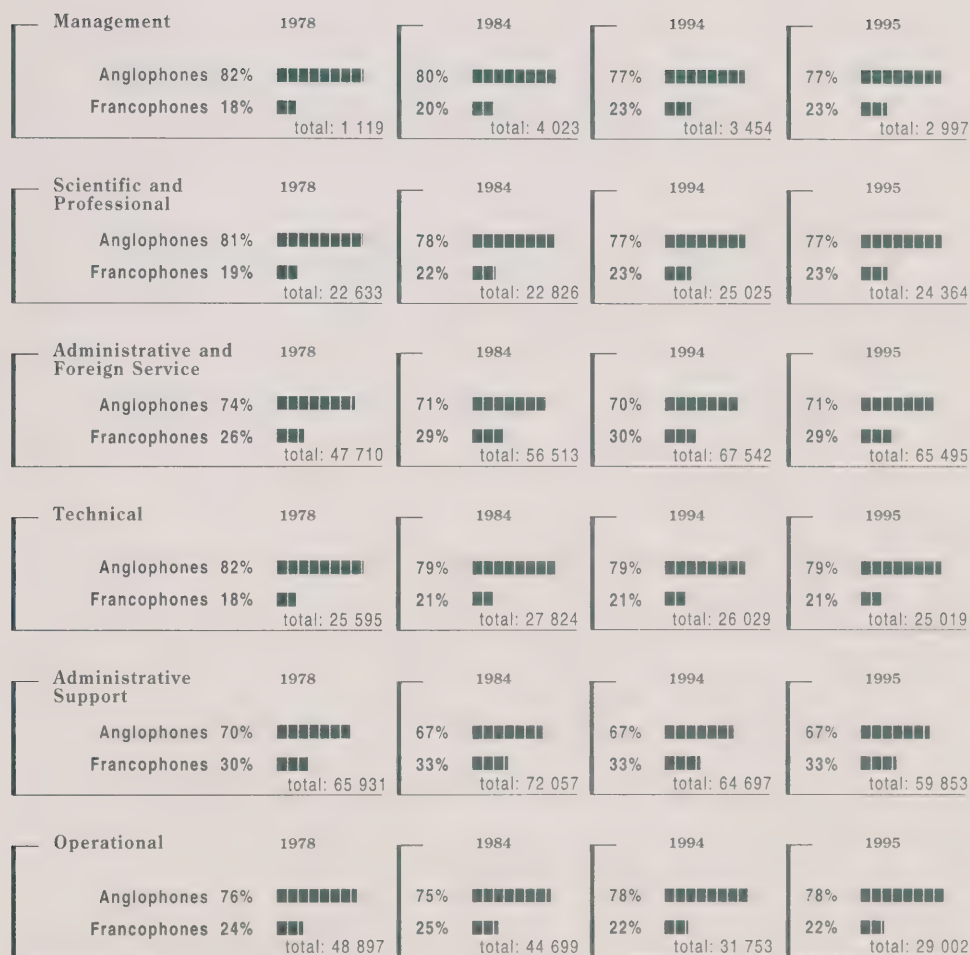
Participation by region in the Public Service



OLIS data

Table 14

Participation by occupational category in the Public Service



OLIS data

Table 15

**Participation by region in Crown corporations,
the RCMP, separate employers, and other organizations
subject to the *Official Languages Act***

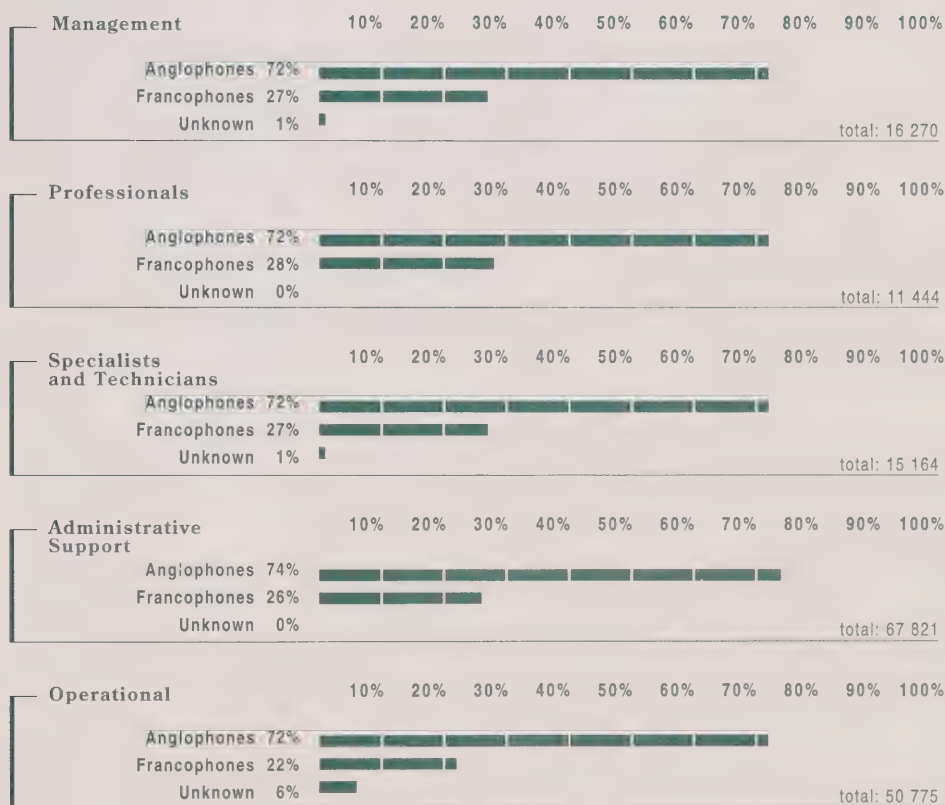
1994



Table 16

Participation by occupational category in Crown corporations, the RCMP, separate employers, and other organizations subject to the *Official Languages Act*

1994

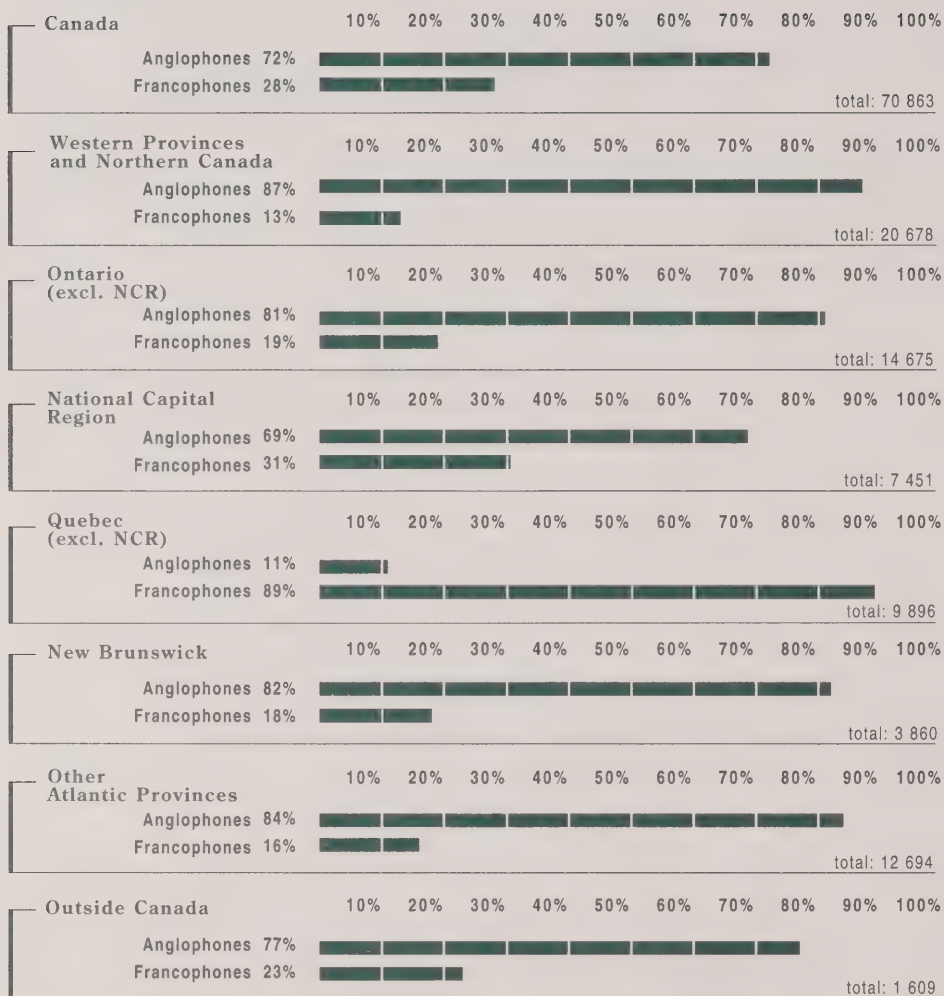


OLIS II data

Table 17

**Participation by region of
Anglophone and Francophone
Canadian Regular Forces personnel**

1994



OLIS II data

Table 18

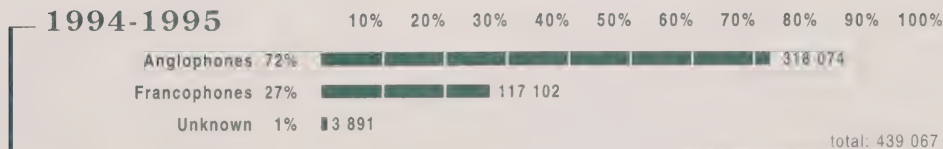
**Participation by rank of
Anglophone and Francophone
Canadian Regular Forces personnel**

1994

OLIS II data

Table 19

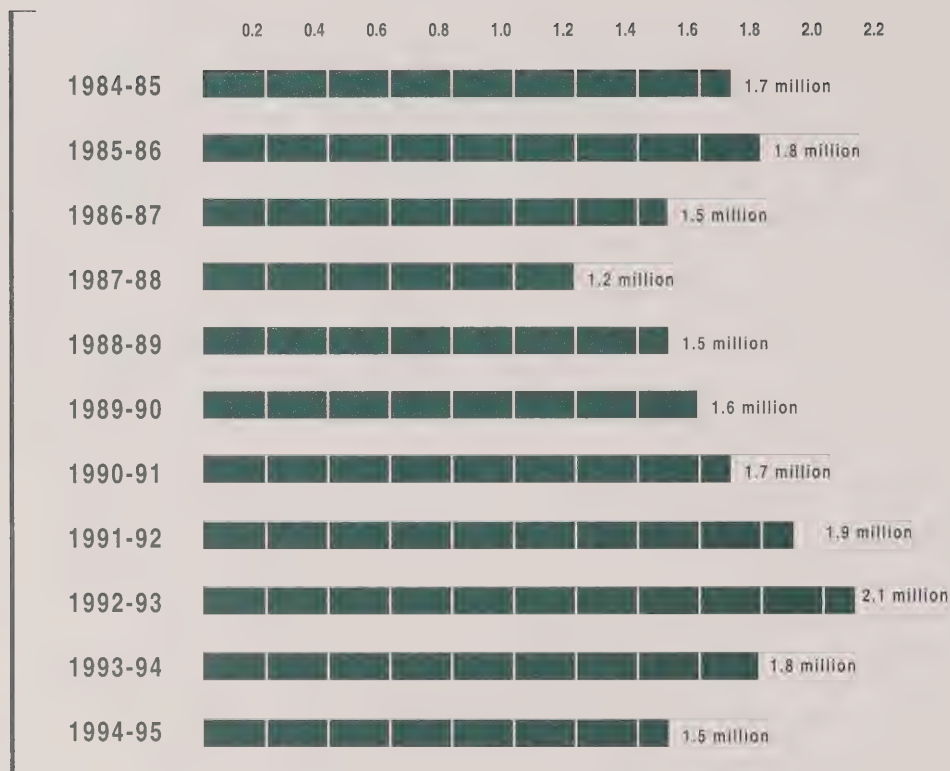
**Participation of Anglophones and Francophones
employed in all organizations subject to the
*Official Languages Act***

1994-1995

OLIS and OLIS II data

Table 20**Language training (in hours)**

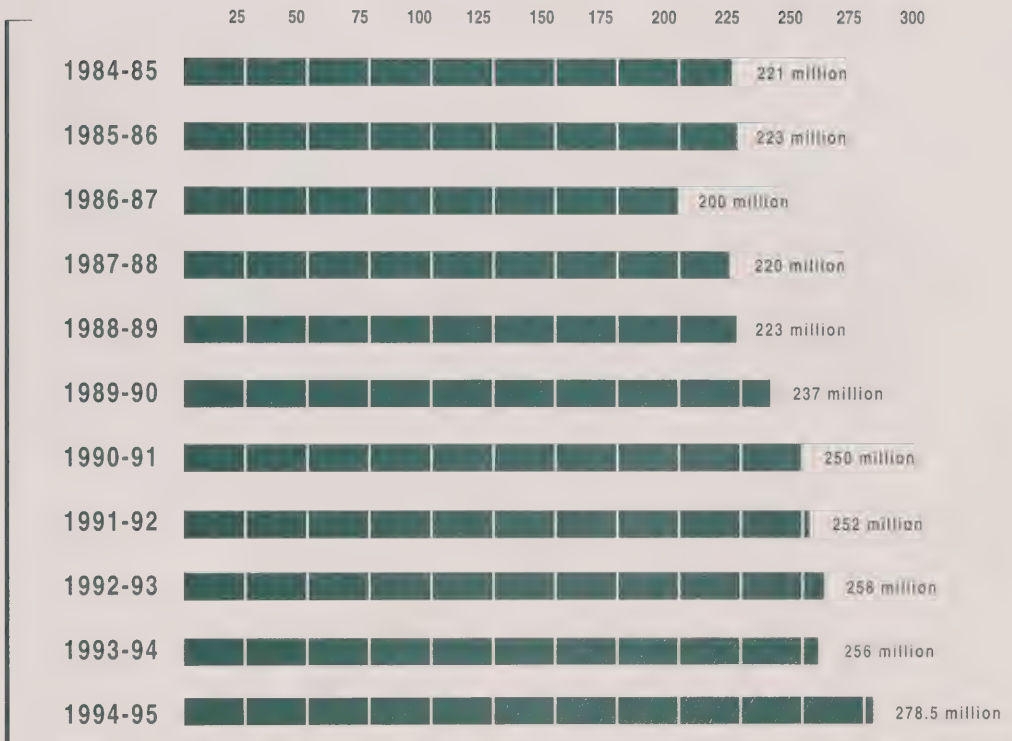
All suppliers



Language Training Module/Language Training System data

Table 21**Official languages translation (in words)**

Departments and agencies



Public Works and Government Services Canada

Table 22

**Official Languages Program costs
within federal institutions**

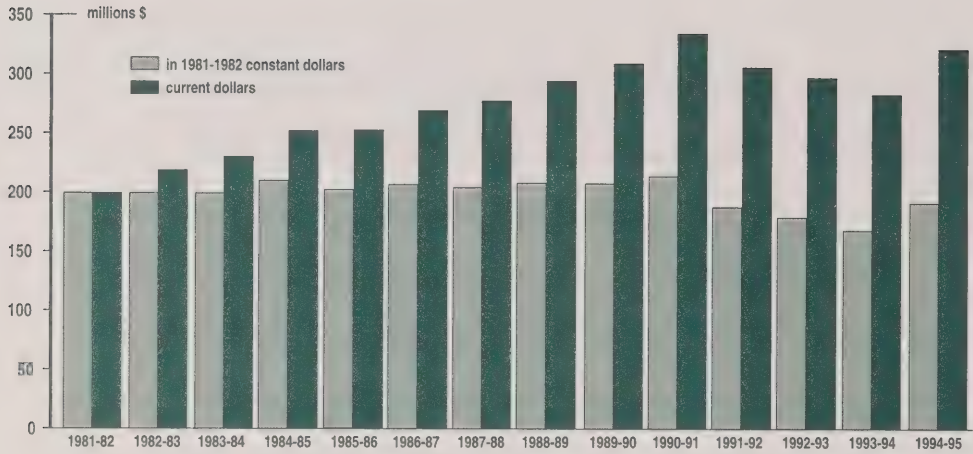


Table 23

**Official Languages Program
costs within federal
institutions by subject**

Subjects	1994-1995	
	Actual Expenditures	
	(millions \$)	
Translation		
Translation Bureau (1)		94.7
Departments and agencies		15.6
Crown corporations, parliamentary institutions (2),		
Canadian Forces and other departments and agencies (3)		17.3
Total		127.6
Language training		
Public Service Commission		26.2
Departments and agencies (4)		10.2
Crown corporations, parliamentary institutions,		
Canadian Forces and other departments and agencies (3),(4)		34.9
Total		72.0
Bilingualism bonus		
Departments and agencies (5)		84.6
Other departments and agencies (3)		2.0
Total		86.6
Administration and implementation (6)		
Treasury Board Secretariat		4.2
Public Service Commission (7)		1.4
Departments and agencies		15.5
Crown corporations, parliamentary institutions,		
Canadian Forces and other departments and agencies (3)		11.4
Total		32.5
GRAND TOTAL		318.7

NOTES

1. The Translation Bureau's costs include the translation and interpretation of official languages for departments and agencies, parliamentary institutions and the Canadian Forces, but not for multilingual and sign-language. Receipts and amounts recovered have been deducted. Costs incurred by departments and agencies, parliamentary institutions, the Canadian Forces and Crown corporations are not included in the Translation Bureau's costs.
2. Includes the House of Commons, Senate and Library of Parliament.
3. Includes departments and agencies listed in Schedule 1, Part 2 of the *Public Service Staff Relations Act*.
4. Includes the costs of language training given or paid for by federal institutions and purchased from the Public Service Commission and private and parapublic suppliers. Included as well are travel expenses related to training and the reimbursement of tuition fees.
5. Includes the annual costs and the retroactive payment of the bonus to RCMP members.
6. Includes the salaries of employees who work 50 per cent or more of their time on the administration of the program and other expenses such as information services, rent, and professional and special services.
7. Includes Public Service Commission costs for the application of the Official Languages Exclusion Order of the *Public Service Employment Act* and the administration of second language evaluation.

Technical notes and definitions

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on the specific requirements of each position and according to the following categories:

- *English-Essential*: a position in which all the duties can be performed in English.
- *French-Essential*: a position in which all the duties can be performed in French.
- *Either English- or French-Essential* (“Either/or”): a position in which all the duties can be performed in English or French.
- *Bilingual*: a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French.

Positions include those staffed for an indeterminate period and for a determinate period of three months or more as of March 31, 1995.

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and linguistic assessment of federal employees is based on three levels of proficiency:

- Level A: minimum proficiency;
- Level B: intermediate proficiency;
- Level C: superior proficiency.

Proficiency is based on an assessment of three skills: reading, writing and oral interaction. The results shown in this table, as well as in tables 5, 7, 9 and 11, are based on test results for oral interaction skills (understanding and speaking).

Before 1990, the number of employees having a superior second-language proficiency level was underestimated because the tests only determined if an employee met the language requirements of the position being staffed. The current test assesses the actual level an employee attains.

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region

This table gives the breakdown of bilingual and unilingual positions by region. Figures for unilingual positions were obtained by adding the *English-Essential*, *French-Essential* and the *Either English- or French-Essential* categories.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs, are identified as “*Either/or*”, the language requirements have been described in terms of the linguistic proficiency of the incumbents, rather than by reference to position requirements.

Table 4

Bilingual positions – Status of incumbents

Table 4, along with tables 6, 8 and 10, deal with the linguistic status of incumbents who fall into one of three categories:

1. *meet* the language requirements of their positions;
2. are *exempted* from meeting the language requirements of their positions. Government policy allows that, under specific circumstances, an employee may:
 - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of the position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a

disability preventing them from learning a second language, and employees affected by a reorganization or lay-off;

- remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of the position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions where the language requirements have been raised;
3. *must* meet the language requirements of their positions, in accordance with the Exclusion Order on Official Languages under the *Public Service Employment Act*, which grants employees a period of time to acquire the language proficiency required for their positions.

The number of exemptions has declined steadily, falling from 27 per cent in 1978 to 10 per cent in 1984 and 6 per cent in 1995. The number of employees who meet the requirements of their positions has risen from 70 per cent in 1978 to 91 per cent in 1995.

Table 5

Bilingual positions — Second-language level requirements

As was mentioned in the notes for Table 2, bilingual positions are identified according to three levels of second-language proficiency.

The "Other" category refers to positions either requiring code "P" or not requiring any second-language oral interaction skills. Code "P" is used for a specialized proficiency in one or both official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers, translators).

Table 6

Service to the public — Status of incumbents

While Table 4 covers all positions in the federal Public Service, Table 6 focuses on the linguistic status of incumbents in positions where there is a requirement for service to the public in both official languages. The three categories are defined in the notes for Table 4.

Table 7

Service to the public — Second-language level requirements

Table 7 indicates the level of proficiency required in the second language for bilingual service to the public positions.

Table 8

Internal services — Status of incumbents

Table 8 shows the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing internal services, i.e., positions where there is a requirement to provide personal (e.g., pay) or central services (e.g., libraries) in both official languages in the designated bilingual regions for the purposes of language of work as set out in the *Official Languages Act*. The three categories are defined in the notes for Table 4.

Table 9

Internal services — Second-language level requirements

This table looks at the second-language level requirements for bilingual positions in the internal services sector. See the note for Table 8. The definition of levels of language proficiency are shown in the notes for Table 2.

Table 10**Supervision — Status of incumbents**

This table shows the linguistic status of the incumbents of bilingual positions with bilingual supervisory responsibilities in those regions designated as bilingual for the purpose of language of work in the *Official Languages Act*.

Table 11**Supervision — Second-language level requirements**

Table 11 shows the second-language level requirements for positions described in the note for Table 10. It is further to tables 5, 7 and 9. However, since a position may be identified bilingual for more than one requirement (e.g., service to the public and supervision), the total of positions in tables 7, 9 and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Tables 12, 13, 14, 15 and 16**Participation of Anglophones and Francophones**

The terms “Anglophones” and “Francophones” refer to the first official language of employees. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification — that is, the official language in which they are generally more proficient. Data on civilian employees of the Royal Canadian Mounted Police are contained in the statistics on the Public Service.

Tables 17 and 18**Participation of Anglophone and Francophone Canadian Regular Forces personnel**

Data on civilian Canadian Forces personnel are included in the statistics on the Public Service. Reserve personnel have been excluded from the data.

Table 19**Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act***

While tables 12 to 18 cover the Public Service, Crown corporations, the RCMP, separate employers and other organizations, and Canadian Regular Forces, this table shows the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Official Languages Act*, that is, federal institutions and all other organizations that are subject to the Act or parts of it when another legal instrument stipulates it, for example, Air Canada or designated airport authorities.

Table 20**Language training**

The data in this table comes from the Language Training Module of the Treasury Board and indicates the number of hours of language training given.

Table 21**Official languages translation**

The data in this table comes from Public Works and Government Services Canada and indicates the number of words which departments and agencies have had translated.

Tables 22 and 23**Official Languages Program costs within federal institutions, overall costs and by subject**

These costs include simultaneous translation and the translation of parliamentary and government documents, language training (Public Service employees and military personnel), bilingualism bonus and administration of policies and programs by central agencies, departments, Crown corporations and Canadian Forces personnel.

Tableau 11

Surveillance — Niveaux
requis en langue seconde

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes décrits à la note du tableau 10. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableaux 12, 13, 14, 15 et 16

Participation des anglophones
et des francophones

Les termes «francophone» et «anglophone» désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire, la langue officielle dans laquelle une personne est généralement plus compétente). Les données concernant les employés civils de la Gendarmerie royale du Canada sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

Tableaux 17 et 18

Participation des anglophones et des francophones des Forces armées régulières

Les données concernant le personnel civil des Forces armées canadiennes sont comprises dans les statistiques de la fonction publique. L'effectif de la Réserve a été exclu des données.

Tableau 19

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

Alors que les tableaux 12 à 18 portent sur la fonction publique, les sociétés d'État et organismes privés, la GRC et les Forces armées régulières, le tableau 19 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles, c'est-à-dire les institutions fédérales et tout autre organisme qui, aux termes d'une autre législation fédérale, est assujetti à la Loi sur les langues officielles, par exemple Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Tableau 20

Formation linguistique

Les données de ce tableau proviennent du Module informatisé sur la formation linguistique du Conseil du Trésor et indiquent le nombre d'heures de formation linguistique.

Tableau 21

Traduction en langues officielles

Les données de ce tableau proviennent de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et indiquent le nombre de mots que les ministères et les organismes ont fait traduire.

Tableaux 22 et 23

Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales, coûts globaux et par fonction

Ces coûts comprennent l'interprétation simultanée, la traduction de documents parlementaires et gouvernementaux, la formation linguistique (fonctionnaires et militaires), la prime au bilinguisme et l'administration des politiques et des programmes par les organismes centraux, les ministères, les sociétés d'État et les Forces armées.

aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues, ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.

3. *Doivent satisfaire* aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficier d'un délai pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

On constate que le nombre de cas d'exemption décroît régulièrement, reculant de 27 p. 100 en 1978 à 10 p. 100 en 1984 pour tomber à 6 p. 100 en 1995. Le nombre d'employés qui satisfont aux exigences de leur poste est passé de 70 p. 100 en 1978 à 91 p. 100 en 1995.

Tableau 5

Postes bilingues — Niveaux requis en langue seconde

La désignation des postes bilingues se répartit, comme l'indiquent les notes du tableau 2, en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

La catégorie «autres» renvoie aux postes portant le code «P» ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. Le code «P» s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

Tableau 6

Service au public — Situation des titulaires

Alors que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 7

Service au public — Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles.

Tableau 8

Services internes — Situation des titulaires

Le tableau 8 décrit la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire des postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 9

Services internes — Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Tableau 10

Surveillance — Situation des titulaires

Le tableau 10 montre la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles, dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*.

Notes et définitions techniques

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Au sein de la fonction publique fédérale, les postes sont désignés comme bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et selon les catégories suivantes :

- *Anglais essentiel* : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais.
- *Français essentiel* : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en français.

- *Anglais ou français essentiel* (poste réversible) : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

- *Bilingue* : poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Par poste, il faut entendre les postes dotés d'une durée indéterminée ou d'une durée déterminée de trois mois ou plus au 31 mars 1995.

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimum;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

Elles portent sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale. Les résultats illustrés dans ce tableau et ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont basés sur les résultats de tests en interaction orale (compréhension et expression). Avant 1990, on sous-estimait le nombre d'employés ayant des connaissances supérieures en langue seconde parce que les tests déterminaient seulement si

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région

Ce tableau présente la répartition des postes bilingues et des postes unilingues par région. La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories *anglais essentiel*, *français essentiel* et *français ou anglais essentiel*.

Les postes occupés à l'étranger par affectations successives, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères, sont désignés en fonction de la catégorie « français ou anglais essentiel », les exigences linguistiques de ces postes particuliers étant établies à partir de la compétence linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Tableau 4

Postes bilingues — Situation des titulaires

Le tableau 4 de même que les tableaux 6, 8 et 10 concernent la situation linguistique des titulaires de postes, laquelle comprend trois catégories :

1. *Satisfait* aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.

2. Sont *exemptés* de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :

- poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une mise en disponibilité;
- continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cela s'applique

Tableau 23

Coûts du programme des langues
officielles à l'intérieur des
institutions fédérales par fonction

Fonctions	1994-1995	
	Dépenses réelles (millions de \$)	
Traduction		
Bureau de la traduction (1)	94,7	
Ministères et organismes	15,6	
Sociétés d'État, institutions parlementaires (2),	17,3	
Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3)	127,6	
Total		127,6
Formation linguistique		
Commission de la fonction publique	26,2	
Ministères et organismes (4)	10,9	
Sociétés d'État, institutions parlementaires,	34,9	
Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3),(4)	72,0	
Total		72,0
Prime au bilinguisme		
Ministères et organismes (5)	84,6	
Autres ministères et organismes (3)	2,0	
Total		86,6
Administration et mise en oeuvre (6)		
Secrétariat du Conseil du Trésor	4,2	
Commission de la fonction publique (7)	1,4	
Ministères et organismes	15,5	
Sociétés d'État, institutions parlementaires,	11,4	
Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3)	32,5	
Total		318,7
GRAND TOTAL		
NOTES		
1. Les coûts qui se rapportent au Bureau de la traduction comprennent ceux de la traduction et de l'interprétation en langues officielles fournies aux ministères et organismes, aux institutions parlementaires et aux Forces canadiennes, mais ne comprennent pas la traduction multilingue et gestuelle; les recettes et recouvrements ont été retranchés de ces données. Les coûts engagés par les ministères et organismes, les institutions parlementaires, les Forces canadiennes et les sociétés d'État sont en sus.		
2. Comprend la Chambre des communes, le Sénat et la Bibliothèque du Parlement.		
3. Comprend les ministères et organismes de la partie II de l'annexe I, de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique.		
4. Comprend la formation fournie par les institutions fédérales et celle achetée de la Commission de la fonction publique, des fournisseurs privés et parapublics. Comprend aussi les frais de voyage reliés à la formation et le remboursement des frais de scolarité.		
5. Comprend les coûts annuels et le montant rétroactif de la prime au bilinguisme versée aux membres de la GRC.		
6. Comprend les salaires des employés qui consacrent plus de 50 p. 100 de leur temps à l'administration du programme, et d'autres dépenses telles que l'information, la location, les services professionnels et spéciaux.		
7. Comprend les coûts de la Commission de la fonction publique pour l'application du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et l'administration des tests d'évaluation de la langue seconde.		

Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

Tableau 22

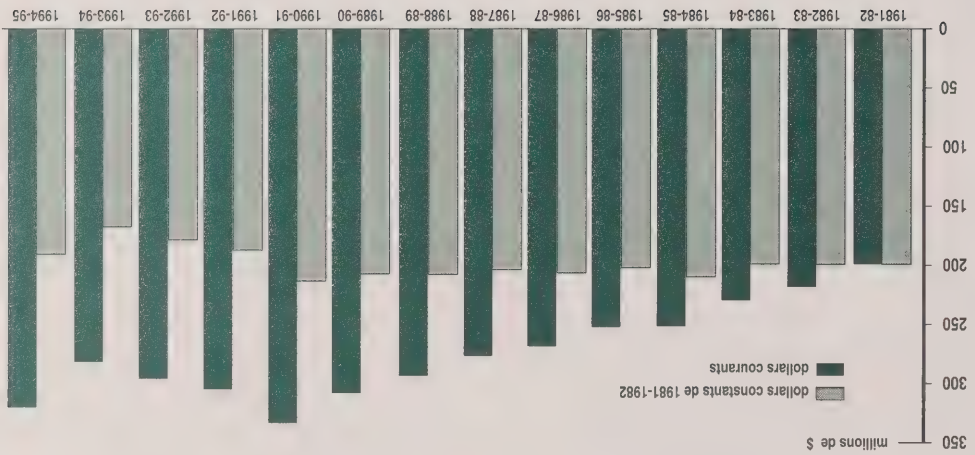
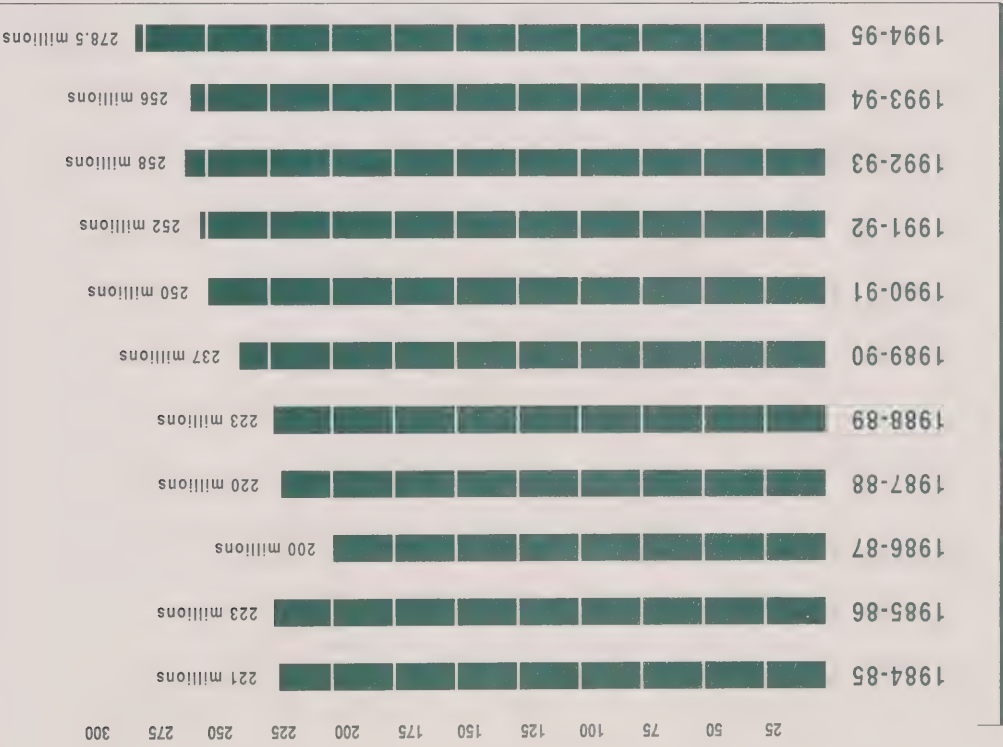


Tableau 21

Traduction en langues officielles (en mots)

Ministères et organismes



données de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Tableau 20

Formation linguistique (en heures)

Toutes sources

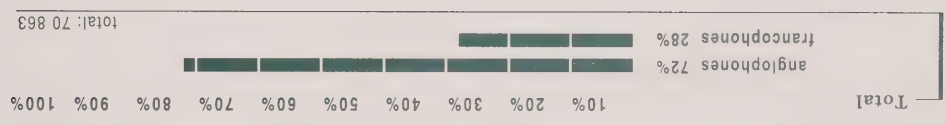
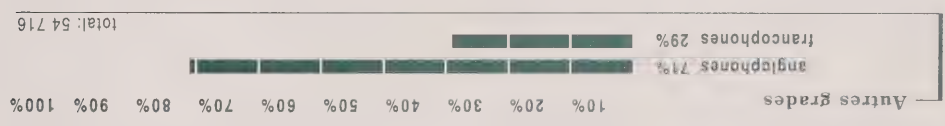
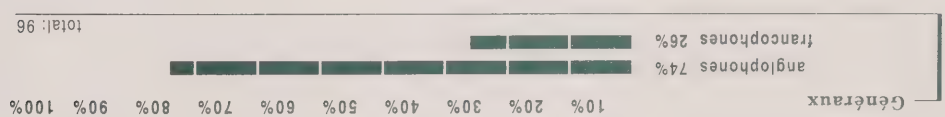
données du Module d'information sur la formation linguistique



Participation par grade
des anglophones et des francophones
des Forces armées régulières

Tableau 18

1994

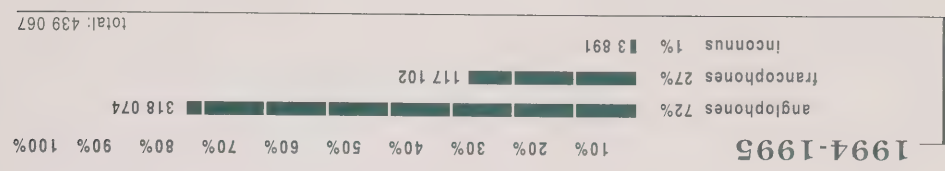


données du SILO II

Tableau 19

Participation des anglophones
et des francophones dans l'ensemble
des organismes assujettis à la
Loi sur les langues officielles

1994-1995

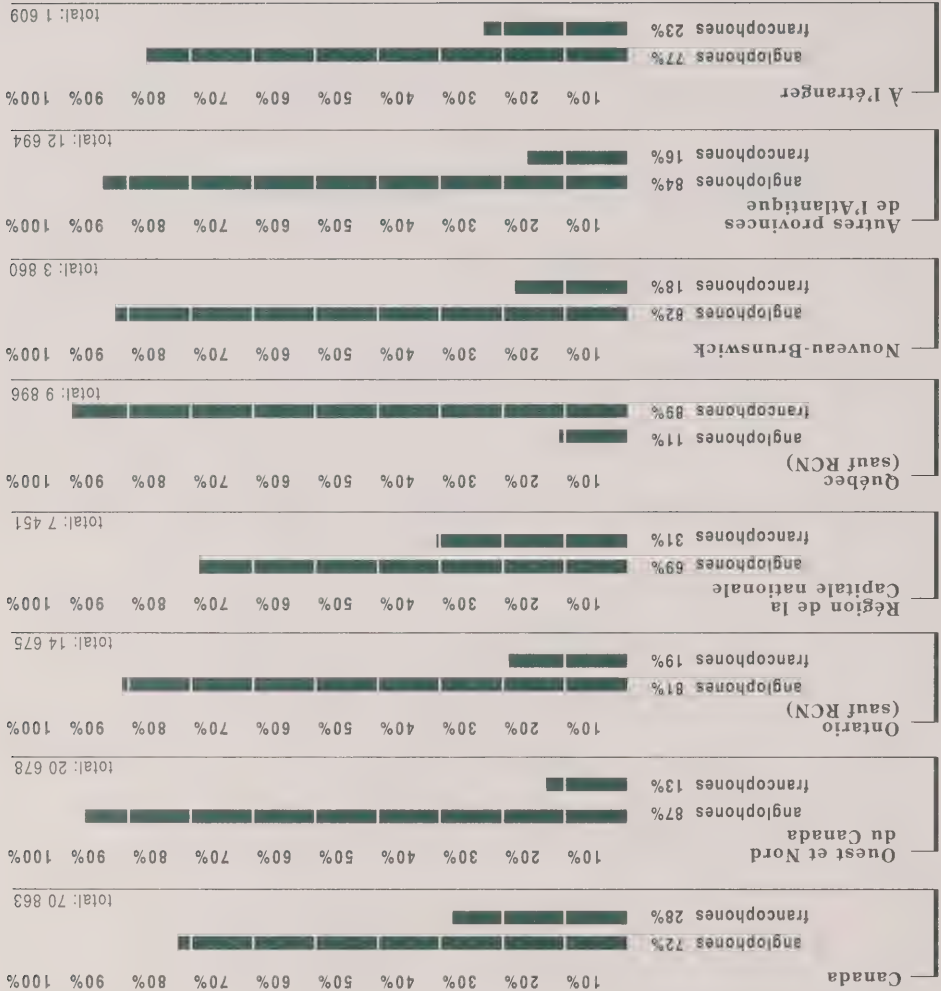


données du SILO II

Tableau 17

Participation par région
des anglophones et des francophones
des Forces armées régulières

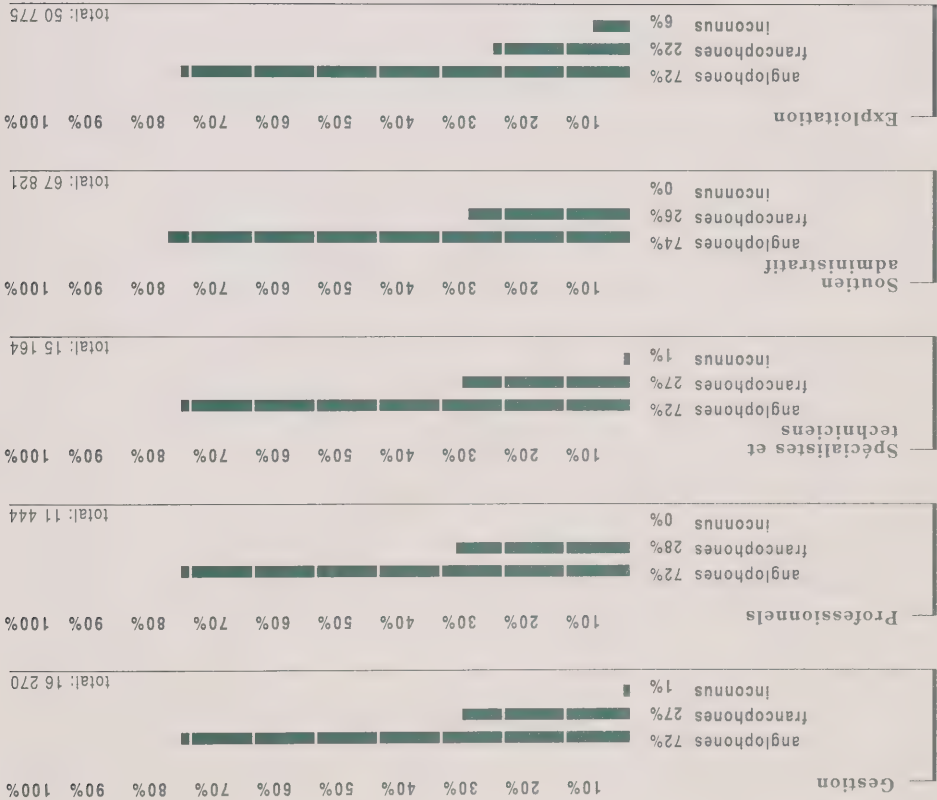
1994



données du SILO II

1994

Participation par catégorie professionnelle dans les sociétés d'Etat, la GRC, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et les organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles



données du SILO II

Tableau 15

Participation par région dans les sociétés d'État, la GRC, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et les organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles

1994



Participation par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Tableau 14

données du SILO

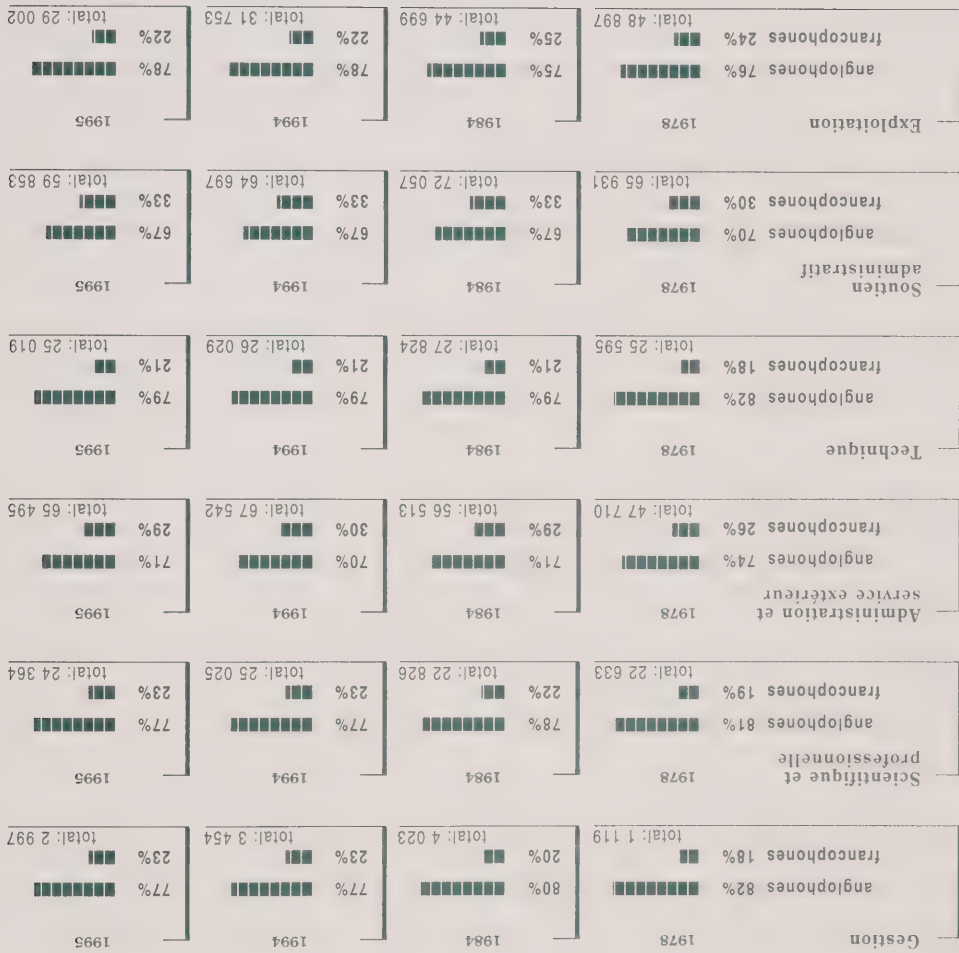
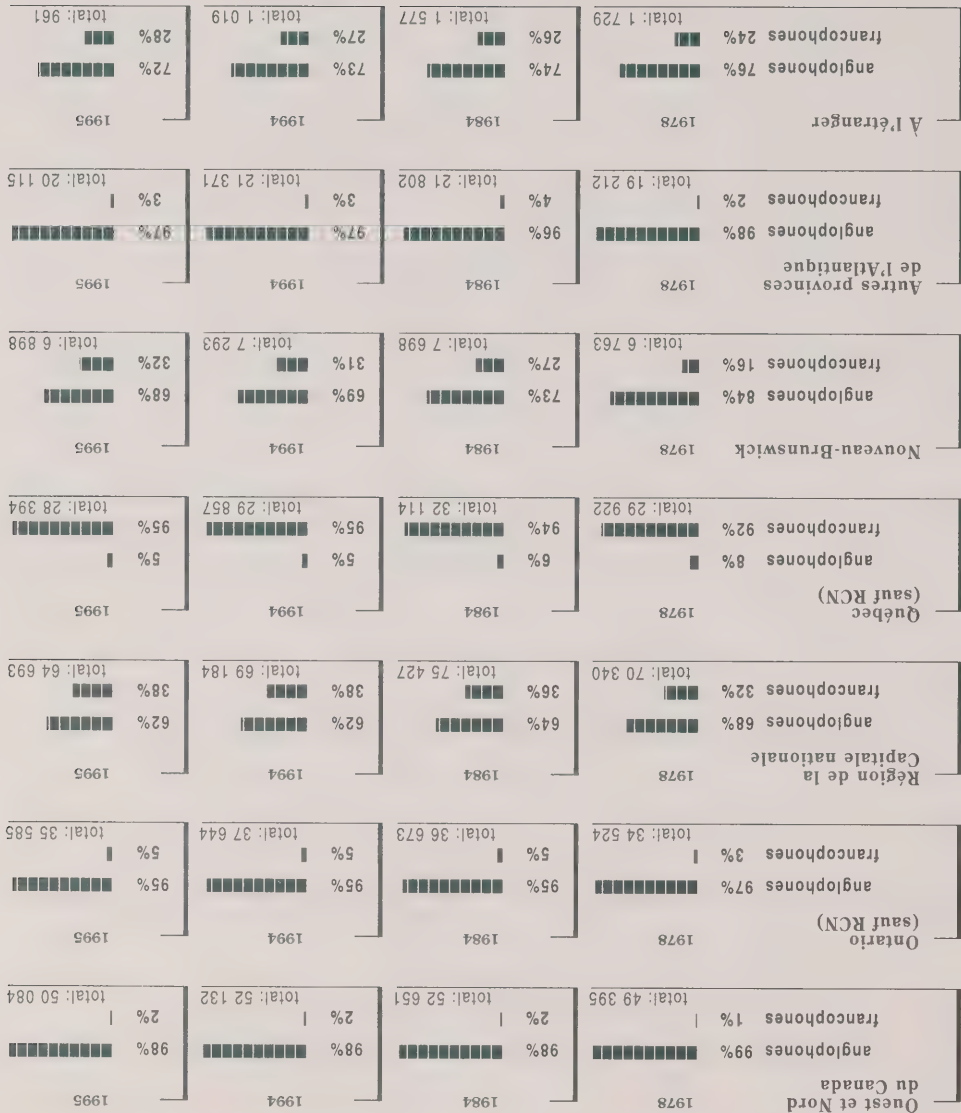


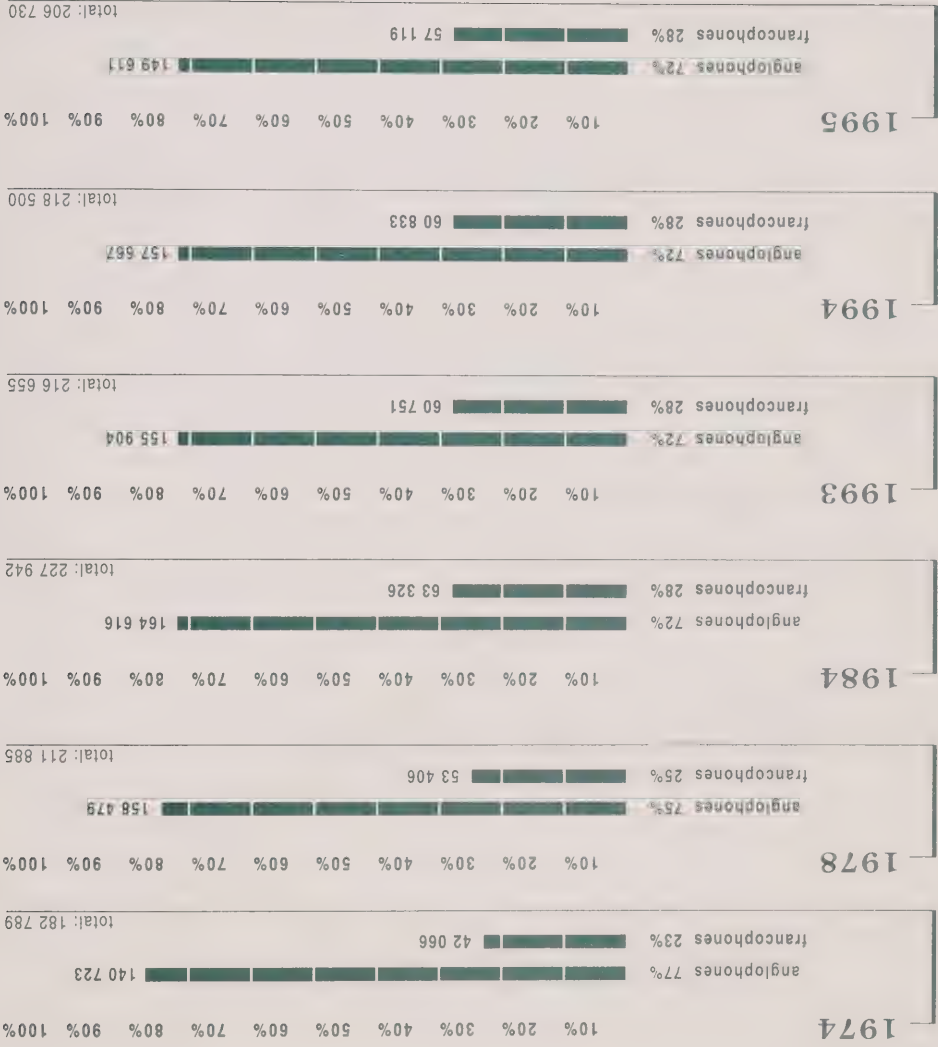
Tableau 13
Participation par région dans
la fonction publique



données du SILO

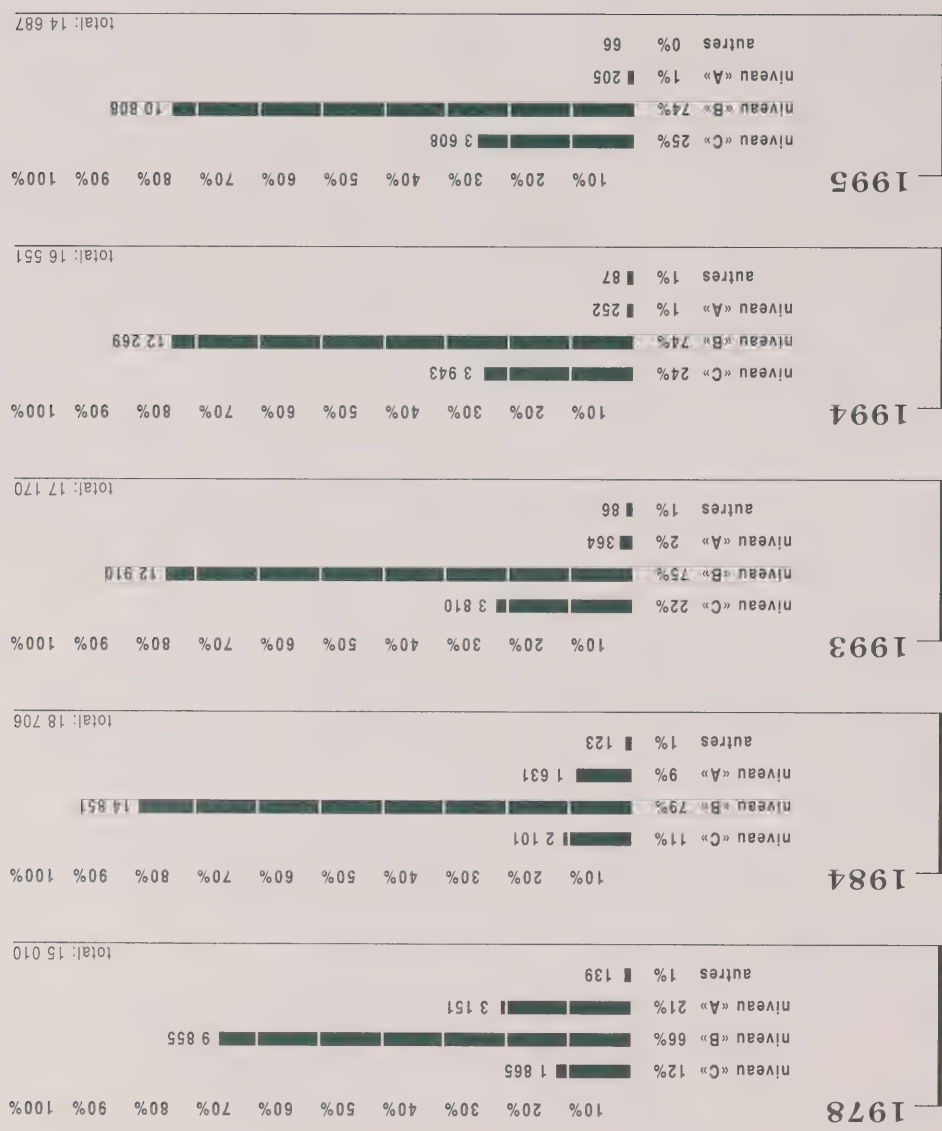
Participation des anglophones
et des francophones dans la
fonction publique

Tableau 12



données du SILO

Tableau 11



données du SILO

Tableau 10

Surveillance — Fonction publique
Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

données du SILO

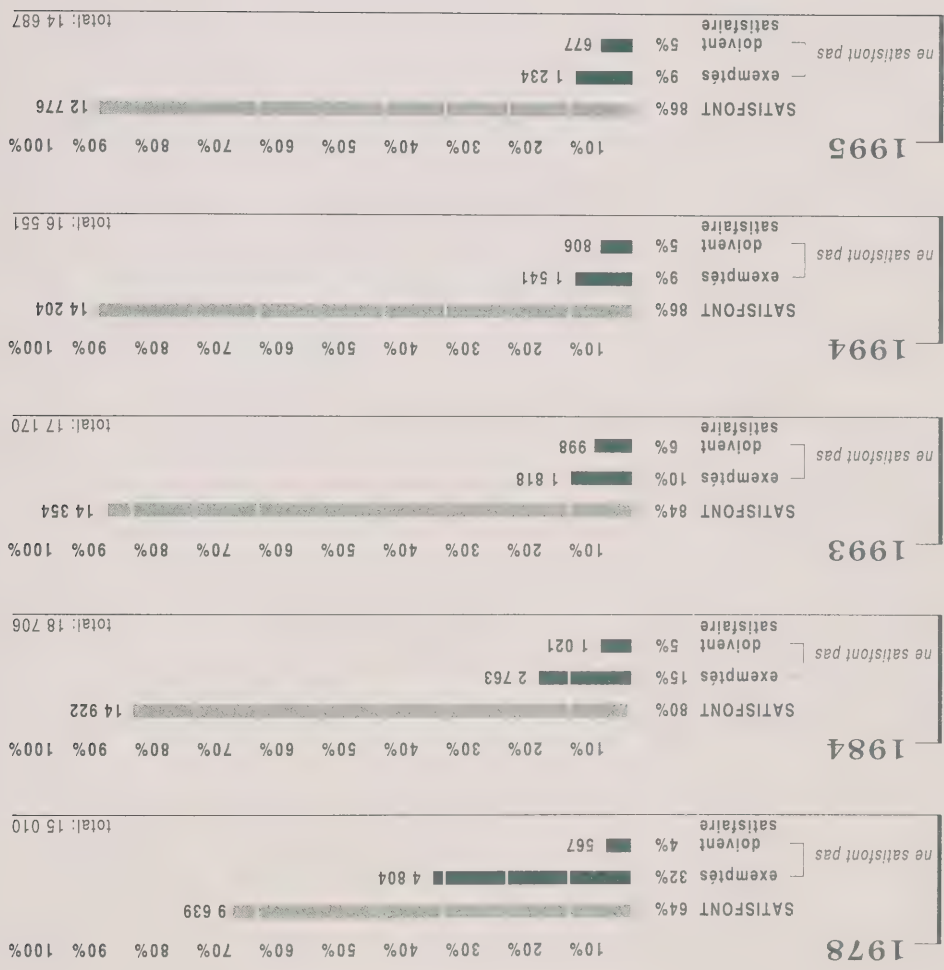
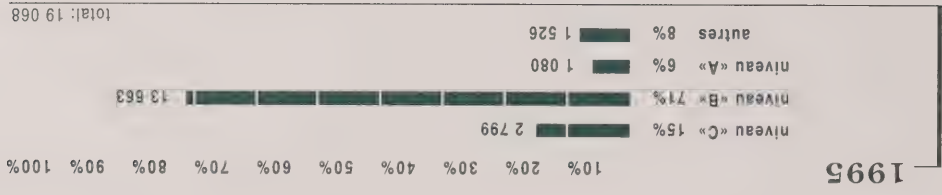
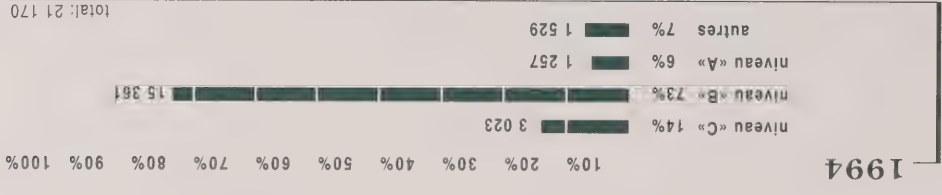
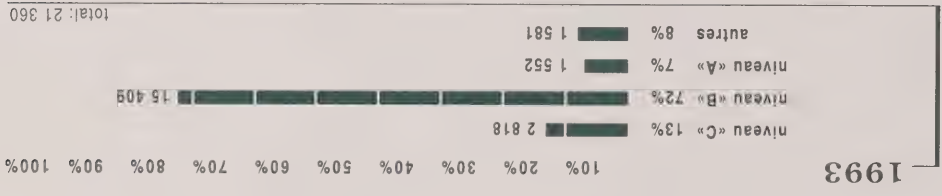
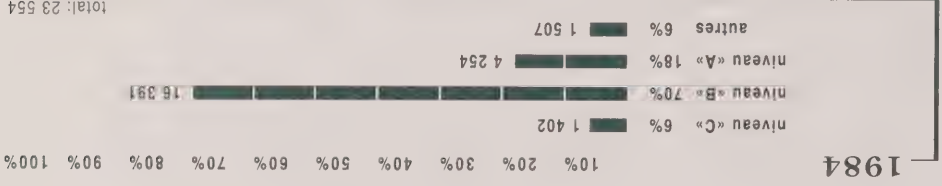
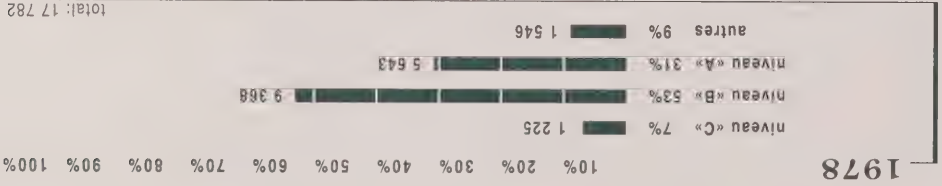


Tableau 9

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde



données du SILO

Tableau 8
Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

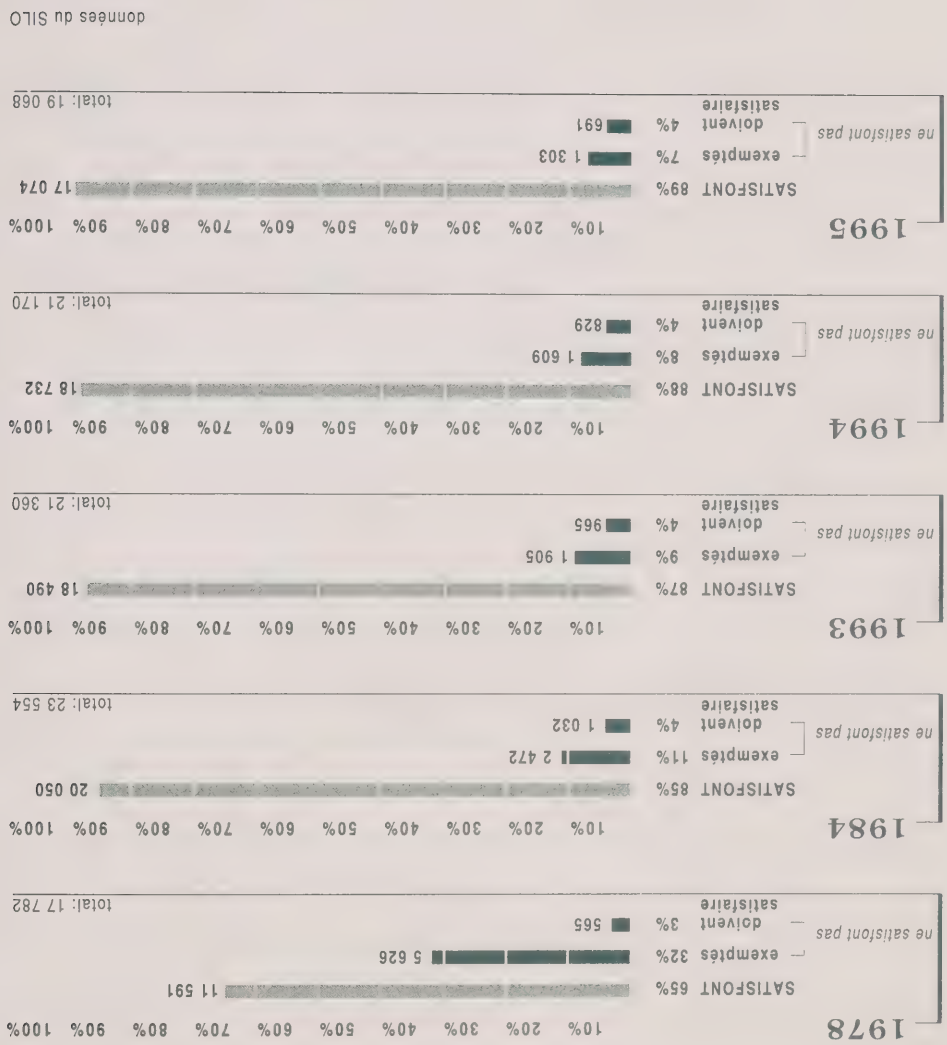
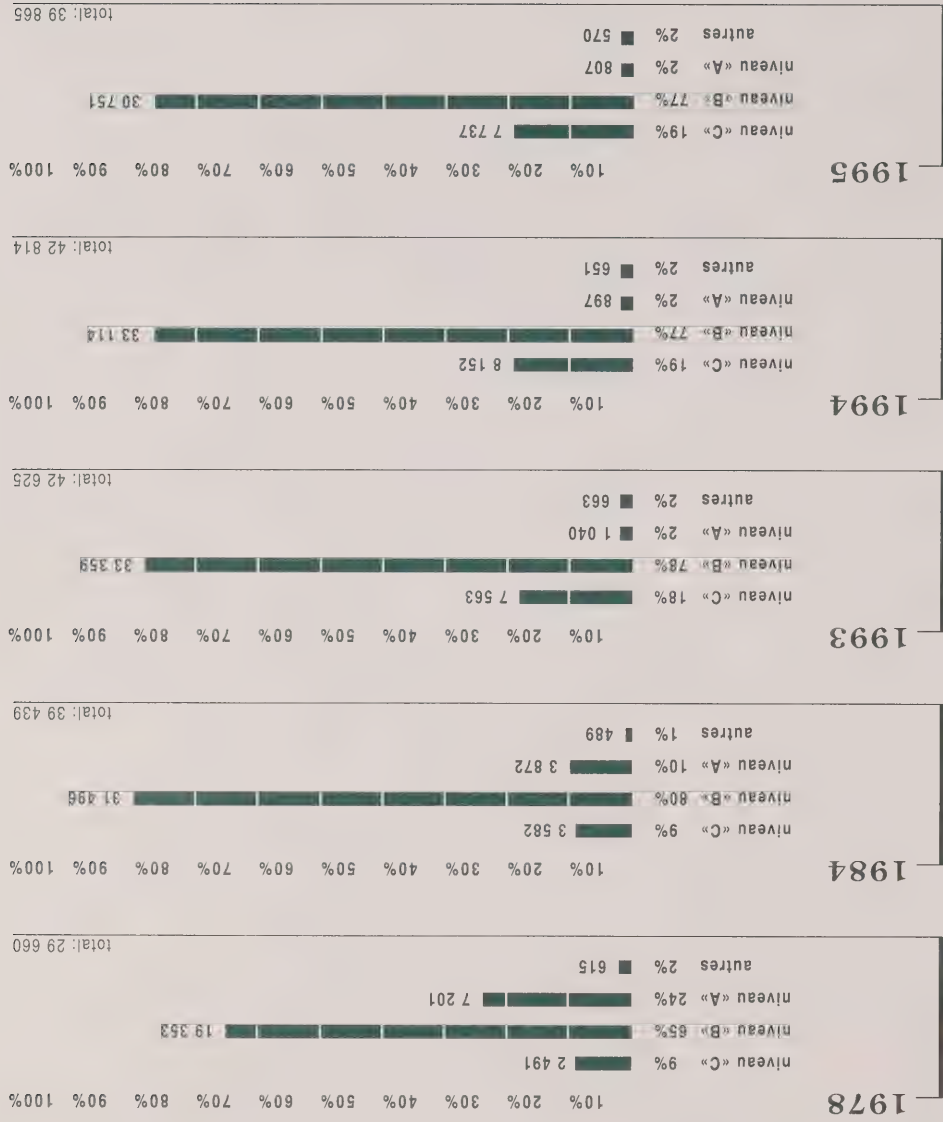


Tableau 7

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde



données du SILO

Tableau 6

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

données du SILO

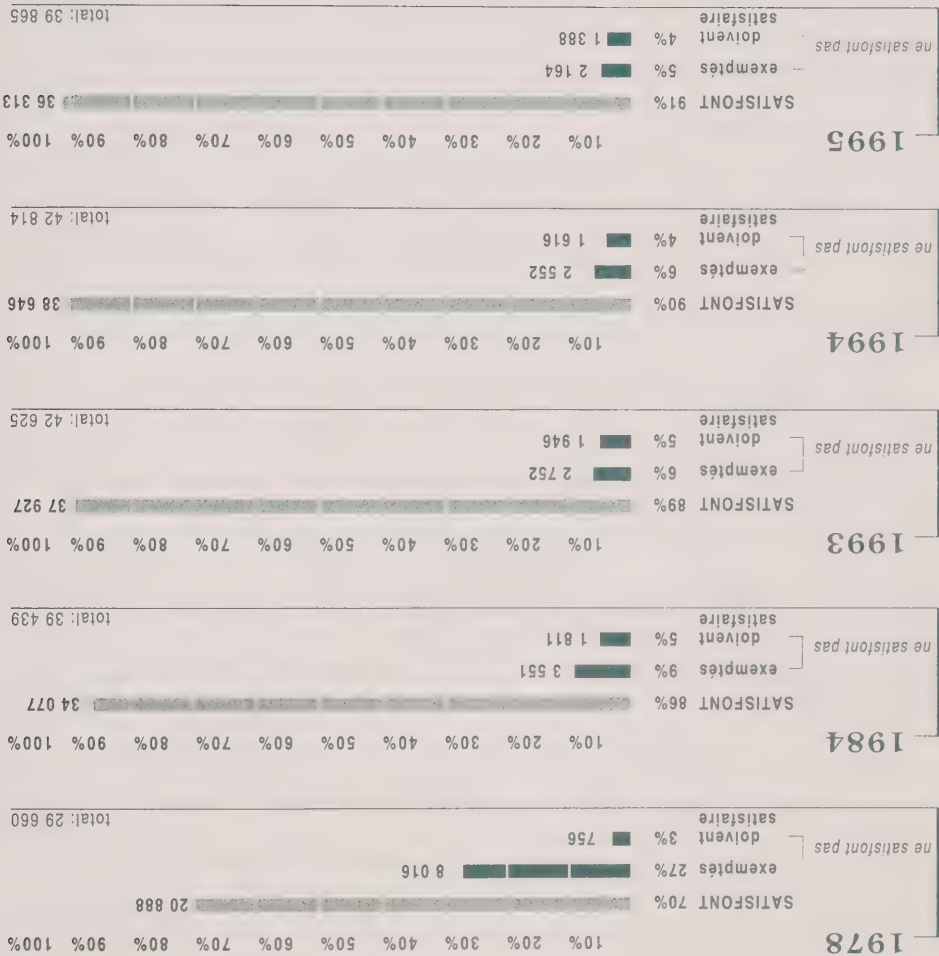
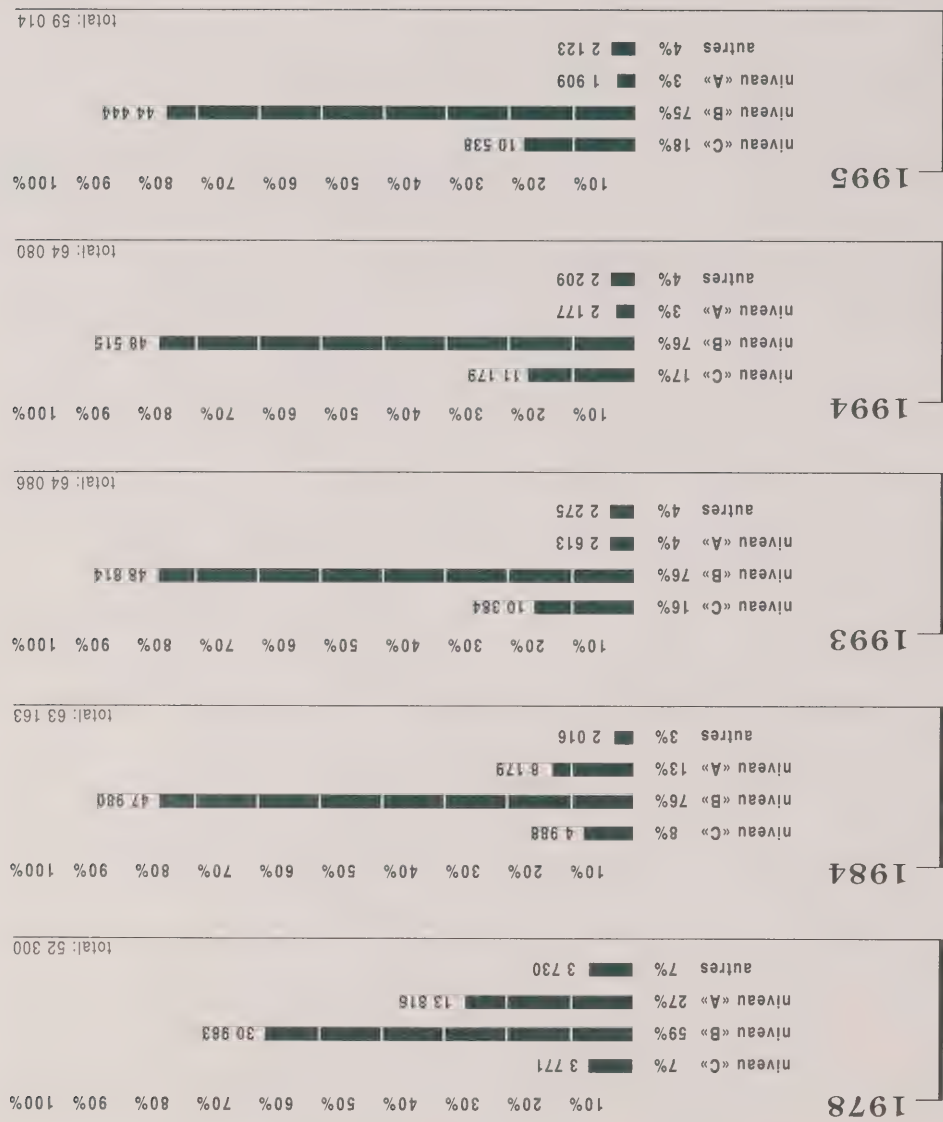


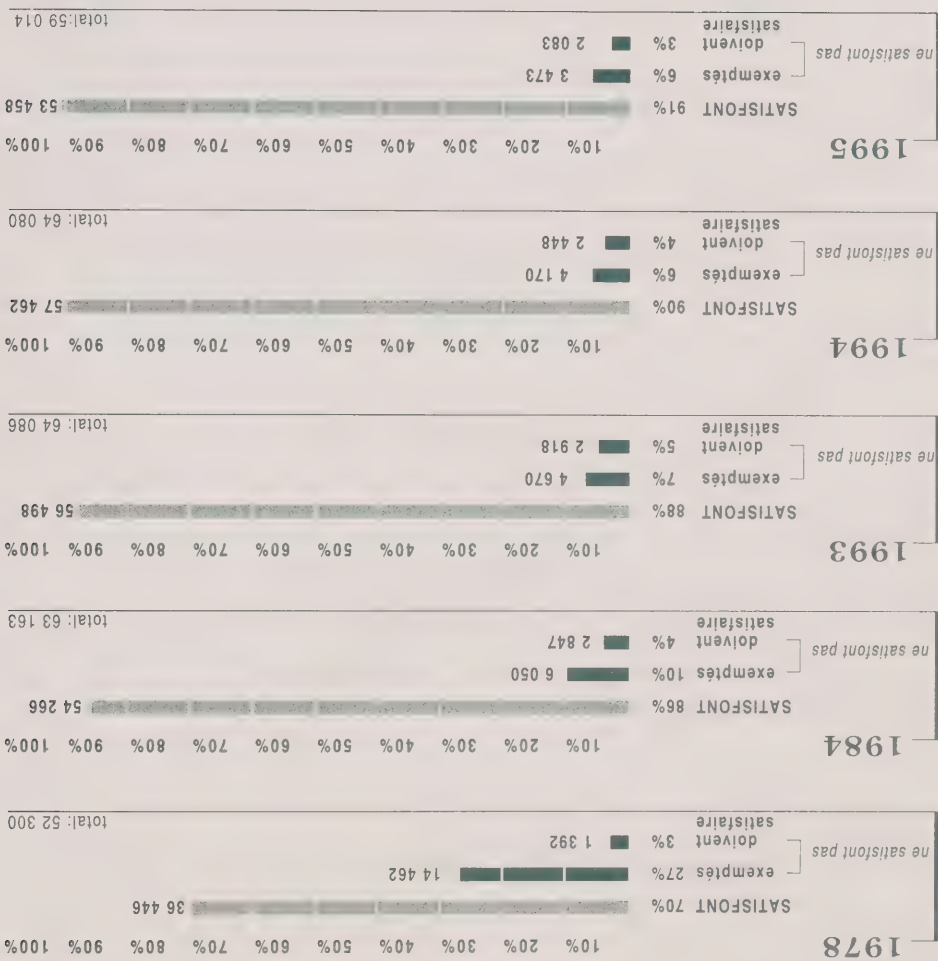
Tableau 5
Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde



données du SILO

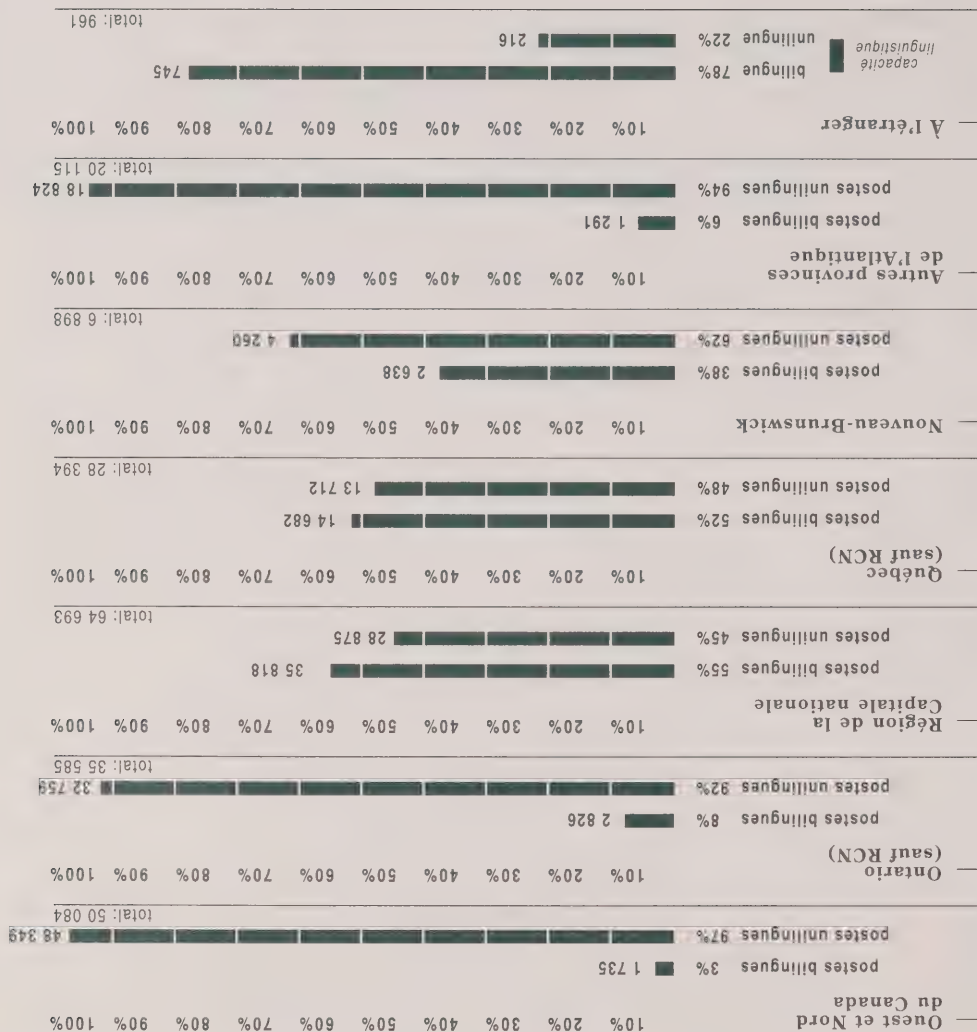
Tableau 4
Postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

données du SILO



Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

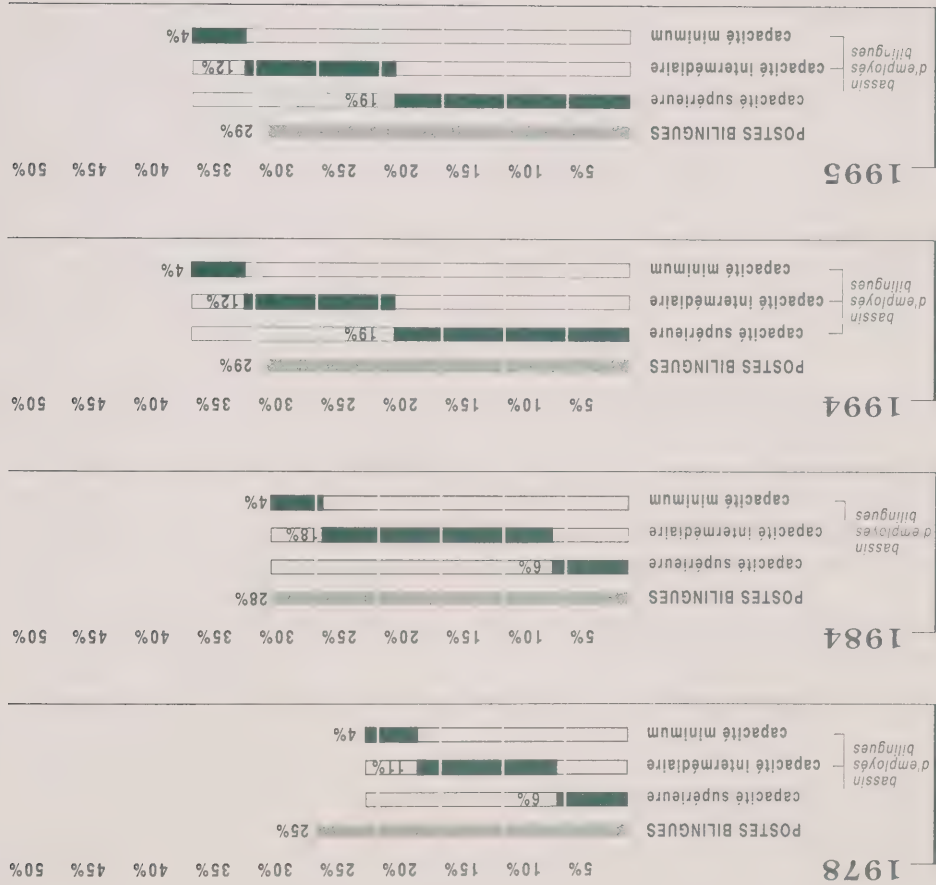
Tableau 3



données du SILC

Postes bilingues et bassin
d'employés bilingues dans
la fonction publique

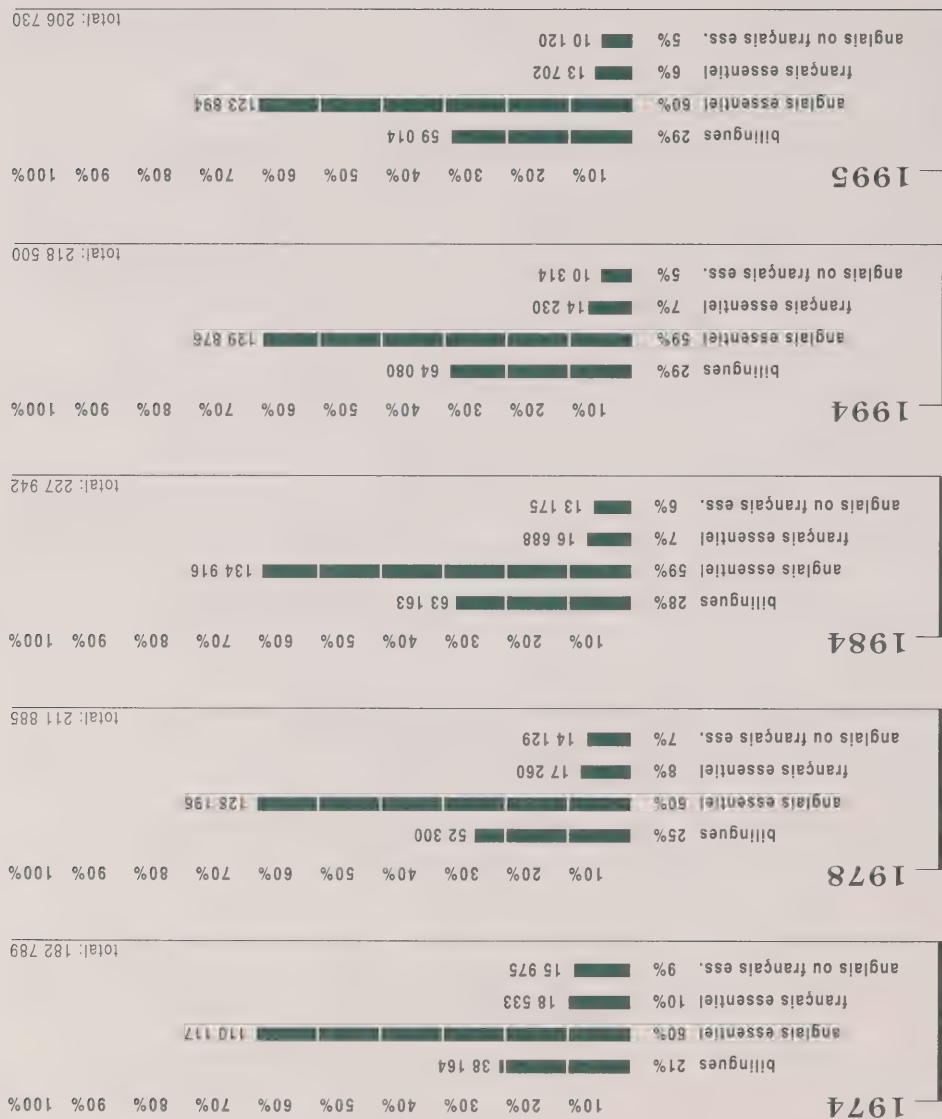
Tableau 2



données du SILO

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Tableau 1



données du SILO

Sources des données

La majeure partie des informations contenues dans les tableaux statistiques des pages suivantes sont tirées du Système d'information sur les langues officielles (SILO). Ce dernier, qui est alimenté par les institutions fédérales, comporte deux composantes. La première comprend des données sur les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur, c'est-à-dire les ministères et les organismes qui sont énumérés à la partie 1 de l'annexe 1 de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRFP). À compter du 1er avril 1995, cette composante du SILO sera progressive-ment remplacée par le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), lequel regroupera tous les systèmes d'information du SCT sur les ressources humaines. Il convient de noter que les Forces armées canadiennes (personnel militaire) et les membres de la Gendarmerie royale du Canada ne sont pas visés par la LRFP.

La deuxième composante contient des données sur les sociétés d'État, le personnel militaire des Forces armées et les autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur. Enfin, le SILO ne comporte pas de données sur les personnes embauchées pour une période de moins de trois mois.

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'année financière du gouvernement qui couvre la période du 1er avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates, etc.

L'interprétation des tableaux est sujette à certaines réserves. Si les données statistiques présentent une vue d'ensemble de toutes les institutions fédérales, elles ne doivent pas pour autant être considérées de manière absolue. Il faut en effet tenir compte de l'incidence sur les

Interprétation et validité des données

- Les données de plusieurs variables, parmi lesquelles figurent la diversité des mandats de chaque institution, la clientèle servie et l'emplacement des différents bureaux. Ainsi, bien que la participation des francophones dans l'Ouest et le Nord du Canada ne représente que 2 p. 100 de l'effectif en poste dans cette région, cela ne signifie pas que les francophones y sont sous-représentés dans la fonction publique. Leur participation dépend en effet de l'emplacement, par exemple, des bureaux et du public qu'ils servent. Par ailleurs, en raison de la diversité des activités du gouvernement fédéral, il est difficile d'isoler chaque variable et de la pondérer afin de lui conférer une validité applicable à l'ensemble des institutions.
- Les données sur les langues officielles qui figurent dans le SILO proviennent des ministères et des organismes, lesquels ont l'obligation de les tenir à jour. Par ailleurs, ces données ont dû être modifiées au cours des années, notamment pour les raisons suivantes :
 - la création ou la dissolution de certains ministères et organismes;
 - la transformation de certains ministères en sociétés d'État (par exemple, la Société canadienne des postes);
 - la modification des sources des données; depuis 1987, les données touchant les employés sont tirées des systèmes de paie/titulaires;
 - les changements apportés à la sélection de la population incluse dans les données du SILO;
 - les modifications apportées aux tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la Commission de la fonction publique.

Annexe statistique

On trouvera ci-après une série de tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales, ainsi qu'une description des données et de leurs sources.

Des notes et des définitions figurent à la fin de cette section afin de faciliter la compréhension des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

1. Exigences linguistiques des postes

2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues

3. Exigences linguistiques des postes, par région

4. Postes bilingues : situation linguistique des titulaires

5. Postes bilingues : niveaux requis en langue seconde

6. Service au public : postes bilingues, situation linguistique des titulaires

7. Service au public : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

8. Services internes : postes bilingues, situation linguistique des titulaires

9. Services internes : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

10. Surveillance : postes bilingues, situation linguistique des titulaires

11. Surveillance : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

12. Participation des anglophones et des francophones

13. Participation par région

14. Participation par catégorie professionnelle

Sociétés d'État, Gendarmerie

Royale du Canada, autres

organismes dont le Conseil du

Trésor n'est pas l'employeur et

organismes privés assujettis à la

Loi sur les langues officielles

15. Participation par région des francophones et des anglophones

16. Participation des francophones et des anglophones par catégorie professionnelle

Défense nationale

17. Participation par région des francophones et des anglophones dans les Forces armées régulières

18. Participation par grade des francophones et des anglophones dans les Forces armées régulières

Ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

19. Participation des anglophones et des francophones

Formation linguistique et traduction

20. Formation linguistique (toutes sources)

21. Traduction en langues officielles (ministères et organismes)

Ensemble des institutions fédérales

22. Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

23. Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Conclusion

En 1994-1995, la situation des langues officielles dans les institutions fédérales a continué de s'améliorer. Certes, les progrès ont été modestes, mais cela est compréhensible dans le cas d'un programme comme celui des langues officielles, car une fois l'infrastructure requise en place, les changements sont plus subtils et plus longs à se manifester. Il faudra cependant que les institutions fédérales portent une attention accrue à la dimension «langues officielles» de leurs activités et s'assurent qu'elles continuent de s'acquitter efficacement de leurs obligations en dépit des circonstances parfois difficiles dans lesquelles elles remplissent leur mandat public.

Le président du Conseil du Trésor a posé en 1994-1995 un certain nombre de gestes et imprimé au programme une orientation qui devraient avoir pour effet de responsabiliser davantage les institutions fédérales et de renforcer la surveillance de la mise en oeuvre de la Loi et du Règlement sur les langues officielles. Les initiatives lancées cette année devraient engendrer de nouvelles améliorations et permettre d'intégrer davantage les langues officielles aux activités courantes du gouvernement fédéral. Ainsi, le programme des langues officielles contribuera-t-il à traduire dans le quotidien des institutions fédérales l'égalité de statut des deux langues officielles qui constitue l'une des caractéristiques fondamentales du Canada.

En 1994-1995, les coûts du programme des langues officielles dans les ministères et organismes, les sociétés d'État, les institutions parlementaires et les Forces armées ont représenté 318,7 millions de dollars, comparativement à 282 millions l'année précédente, soit une augmentation de près de 13 p. 100. En dollars constants de 1981-1982, il s'agit d'une augmentation de 12 p. 100 (tableau 22). Le tableau 23 montre la répartition des coûts du programme en 1994-1995. Il s'agit des coûts clairement identifiables et significatifs, directement attribuables à la mise en oeuvre du programme dans les institutions fédérales.

Plusieurs facteurs, qui ne devraient pas jouer les prochaines années, sont à l'origine de cette augmentation des coûts du programme, la première à survenir depuis 1990-1991. Tout d'abord, les coûts de la traduction ont augmenté principalement en raison de l'accroissement du volume de traduction et des changements comptables que nécessite la transformation du Bureau de la traduction en organisme de service spécial. Les coûts de la formation linguistique se sont également accrus, de l'ordre de 3,4 millions de dollars, sous l'effet principale-ment de modifications apportées à la comptabilisation des données.

Le versement de la prime au bilinguisme aux membres admissibles de la GRC par suite de la décision de la Cour d'appel fédérale dans l'affaire Gingras explique pour sa part la hausse du coût de la prime qui accuse une augmentation de 33,7 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Il convient de préciser que ce montant inclut un paiement rétroactif qui ne devrait pas se répéter l'année prochaine. Enfin, les coûts d'administration et de mise en oeuvre du programme ont, quant à eux, diminué de 16,7 millions de dollars.

que le personnel du Secrétariat mène ses consultations et transmet ses demandes d'information ou de clarification. Ce réseau d'échanges et de communications suivis forme ce qu'il est convenu d'appeler la collectivité des langues officielles.

Le Système d'information sur les langues officielles (SILIO) est alimenté par les institutions fédérales et rassemble des données essentielles quant à la situation des langues officielles. On y retrouve l'information demandée par le Secrétariat pour broser le tableau de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, par exemple le nombre de postes bilingues, les exigences linguistiques des postes ou les taux de participation des francophones et des anglophones. La majeure partie des données figurant dans les tableaux présentés en annexe provient de l'information recueillie par le biais du SILIO.

En 1992, par souci d'éviter les doublons d'efforts et de réduire le nombre de collectes de données, le Secrétariat du Conseil du Trésor décidait de regrouper en un seul système tous ses systèmes de collecte et de transmission de données sur les ressources humaines, dont les langues officielles. C'est ce qui a donné lieu à la création du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) qui, aux fins des langues officielles, se substituera progressivement au SILIO à compter du 1er avril 1995 jusqu'à ce que tous les ministères et organismes aient effectué la transition du SILIO au SIPC. En ce qui concerne les institutions dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, le SCT a complété la mise au point d'un système qui permettra l'an prochain de fournir des données plus détaillées sur ces organismes.

Traduction

La traduction est l'un des moyens utilisés par les institutions fédérales pour communiquer de l'information au public et à leurs employés. Le recours à la traduction ne représente cependant qu'un des modes de production des textes dans les deux langues officielles et il incombe aux institutions fédérales de choisir le plus efficace, compte tenu de l'objet et du destinataire de chaque texte.

En 1994-1995, les ministères et organismes se sont adressés au Bureau de la traduction pour se procurer les services de traduction dont ils ont eu besoin. Le Bureau a ainsi traité quelque 278,5 millions de mots pour leur compte durant le dernier exercice, comparativement à 256 millions l'année précédente (tableau 21). Cette augmentation du volume de traduction est attribuable à l'exécution de divers projets, comme les travaux relatifs à l'ALBNA et au GATT ou encore ceux entourant la crise du Bétan.

Le Bureau de la traduction est devenu un organisme de service spécial fonctionnant sur la base du recouvrement des coûts le 1er avril 1995. Les ministères et organismes ont depuis cette date le choix de leurs fournisseurs de services de traduction et peuvent donc acheter les services dont ils ont besoin soit du Bureau, soit du secteur privé. En conséquence, le système des enveloppes, utilisé jusqu'alors pour gérer la demande de traduction, a été éliminé tandis que les fonds correspondants ont été transférés aux ministères et organismes.

Par suite de ce changement de statut, les services de traduction en langues officielles que le Bureau de la traduction fournit aux ministères et organismes sont devenus optionnels⁹. Par contre, le Bureau demeure le seul organisme fédéral autorisé à fournir des services de traduction à l'administration fédérale et le seul employeur de traducteurs au sein de la fonction publique.

Prime au bilinguisme

La prime au bilinguisme consiste en un paiement fixe de 800 \$ par année, réparti sur douze mois, qui n'est versé qu'aux employés admissibles, c'est-à-dire aux employés qui occupent un poste désigné bilingue et qui satisfont aux exigences linguistiques de ce poste. Il importe de préciser que les membres du groupe de la direction et de certains autres groupes clairement identifiés, comme les traducteurs ou les personnes embauchées pour une période déterminée de moins de trois mois, n'ont pas droit à la prime.

Au 31 mars 1995, 62 342 employés fédéraux recevaient la prime au bilinguisme dont le coût total dans les ministères et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur s'est élevé à 86,6 millions de dollars. Il s'agit d'une augmentation de 33,7 millions de dollars par rapport à l'année précédente qui est principalement attribuable au versement de la prime et au montant rétroactif versé aux membres et anciens membres admissibles de la Gendarmerie royale du Canada, par suite de la décision de la Cour d'appel fédérale dans l'affaire Cingras.

Gestion du programme

La gestion du programme des langues officielles dans les institutions fédérales s'effectue principalement par l'intermédiaire des personnes responsables des langues officielles qui agissent comme point de contact entre le Secrétariat et leurs organismes d'appartenance. Ce sont elles en effet qui renseignent les gestionnaires sur leurs responsabilités en matière de langues officielles et c'est par leur entremise

⁹ Les services de traduction en langues officielles et en langues étrangères et autochtones sont devenus optionnels et sont désormais fournis sur la base du recouvrement des coûts, mais les autres services du Bureau, par exemple l'interprétation et la terminologie, demeurent des services communs obligatoires.

organismes. Le troisième mécanisme, la prime au bilinguisme, est géré par les institutions elles-mêmes selon les modalités définies par le Conseil du Trésor.

Formation linguistique

La formation linguistique vise à donner aux employés des institutions fédérales les moyens d'acquérir une formation en langue seconde qui leur permet de répondre aux exigences linguistiques des postes désignés bilingues et d'offrir ainsi des services au public et aux employés dans la langue officielle de leur choix, là où la législation le prévoit.

Actuellement, les ministères et organismes peuvent se procurer les services de formation linguistique dont ils ont besoin auprès de la Formation linguistique Canada (FLC) ou de fournisseurs inscrits au répertoire tenu par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Si FLC dispose des crédits nécessaires pour fournir les services de formation linguistique requis afin de répondre aux besoins statutaires⁸ des ministères et organismes et aux besoins généraux du gouvernement en matière de langues officielles, les ministères et organismes doivent cependant assumer les coûts de toute autre formation linguistique.

En 1994-1995, 1,5 million d'heures de formation linguistique ont été dispensées, ce qui représente une diminution de 300 000 heures environ par rapport à l'année précédente (tableau 20). Cette variation s'explique, d'une part, par les réductions de l'effectif et la diminution du nombre d'inscriptions et, d'autre part, par l'existence d'un bassin d'employés bilingues relativement important.

⁷ Cette année, l'effectif de la Réserve a été exclu des données sur les Forces armées.

⁸ Il s'agit de la formation linguistique qui permet aux employés d'atteindre les niveaux de compétence linguistique des postes désignés bilingues par les institutions fédérales pour s'acquitter de leurs obligations.

dans la catégorie de l'Administration et du service extérieur où la participation des francophones a reculé d'un point pour s'établir à 29 p. 100, soit à un taux néanmoins comparable à leur présence au sein de la population active (tableau 14).

Dans les sociétés d'État, la Gendarmerie royale du Canada, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et les organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les taux de participation des francophones et des anglophones sont demeurés pratiquement les mêmes et s'établissaient à 25 et 73 p. 100 respectivement (2 p. 100 étant «inconnus» au 31 mars 1995, comme l'indique le tableau 15. Tant par région que par catégorie professionnelle, on note de légères variations des taux de participation par rapport à l'exercice précédent, mais ces taux continuent de se situer à des niveaux reflétant la présence des collectivités minoritaires de langue officielle (tableaux 15 et 16).

Dans les Forces armées régulières⁷, la participation des francophones et des anglophones se maintient à des niveaux comparables à ceux des années précédentes, avec de légères variations d'une région à l'autre (tableau 17). Un nouveau tableau, le tableau 18, fournit pour 1994-1995 des données sur les taux de participation des francophones et des anglophones par grade qui indiquent que ceux-ci reflètent en général la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle.

Mesures d'appui

Les ministères et organismes peuvent recourir à divers mécanismes de soutien pour s'acquitter efficacement de leurs obligations en matière de langues officielles. Deux de ces mécanismes, la traduction et la formation linguistique, sont en bonne partie gérés centralement par des organismes de services communs et contribuent ainsi directement à la mise en oeuvre du programme dans les ministères et

1994-1995, 111 membres du groupe de la direction étaient inscrits à des cours axés sur l'interaction orale. Pour sa part, le SCT se propose de suivre la situation de très près afin de veiller à l'atteinte de l'objectif de 1998.

Dans le cadre d'une série de sondages sur la langue de travail menés en 1993 et en 1994 dans la RCN auprès d'une douzaine d'institutions fédérales⁶, le Commissaire aux langues officielles note l'existence d'un certain nombre de problèmes dont la plupart peuvent être résolus par des mesures administratives simples. Dans l'ensemble, la situation est inégale d'une institution à l'autre, mais il est possible de dégager les tendances suivantes. Ainsi, la situation semble être meilleure dans les cas de la formation et du perfectionnement, des services centraux et personnels et des évaluations de rendement, que dans ceux de la supervision, des réunions internes, des instruments de travail et de l'information sur les langues officielles. Dans son rapport, le Commissaire souligne cependant l'importance du rôle que jouent les superviseurs et les cadres supérieurs dans la création et le maintien de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles.

Le Secrétaire a entrepris d'effectuer un suivi auprès des institutions concernées. Il entend non seulement veiller à ce que les ministères et organismes ayant fait l'objet des sondages et l'ensemble des institutions fédérales donnent suite aux recommandations du Commissaire, mais également renforcer sa collaboration avec ce dernier en vue de résoudre les problèmes constatés. Parallèlement, il mènera l'an prochain une vérification sur la langue de travail ainsi qu'une vérification du degré de bilin-

Pour leur part, les sociétés d'État ont continué de mettre l'accent sur la formation linguistique des gestionnaires et des surveillants dans le cadre des mesures prises pour contribuer à la création de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles.

Participation équitable

Au nombre des autres initiatives prises par les institutions fédérales en matière de langue de travail, il convient de souligner la création de ligues d'improvisation favorisant la pratique de la langue seconde, le recours à la traduction assistée par ordinateur pour certains textes d'usage interne, la publication de bulletins internes ou encore d'autres approches innovatrices au maintien des compétences en langue seconde.

La Loi sur les langues officielles stipule que le gouvernement fédéral doit veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle compte tenu de leur mandat, de leur public et de l'emplacement de leurs bureaux.

Dans la fonction publique fédérale, la participation des francophones et des anglophones s'établissait à 28 p. 100 et 72 p. 100 respectivement au 31 mars 1995, soit au même niveau que les années précédentes (tableau 12). Par région, la participation est demeurée sensiblement la même, les seuls changements notables étant survenus au Nouveau-Brunswick et à l'étranger où, dans chaque cas, le taux de participation des francophones a augmenté d'un point de pourcentage (tableau 13). À 5 p. 100, le taux de participation des anglophones au Québec (RCN exclue) demeure cependant insuffisant et le Secrétaire continue de rappeler aux ministères et organismes au Québec qu'il est important de prendre des mesures pour redresser la situation.

En ce qui concerne la participation par catégorie professionnelle dans la fonction publique, la situation n'a pratiquement pas varié, sauf

⁶ *Vérification linguistique sur la langue de travail dans la région de la capitale nationale*, mai 1995, Commissariat aux langues officielles.

Au 31 mars 1995, 57 p. 100 des membres du groupe de la direction titulaires de postes bilingues en régions bilingues atteignaient le niveau CBC². Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à l'année précédente. Toutefois, il convient de préciser, d'une part, que ce groupe est l'un de ceux où l'on enregistre le plus de mouvements de personnel et, d'autre part, que plus de 90 p. 100 de ses membres en régions bilingues répondent aux exigences actuelles de la politique, c'est-à-dire qu'ils ont au moins le niveau «B» dans chacune des compétences.

Lorsque l'on procède à une analyse plus poussée de la mesure dans laquelle les membres du groupe de la direction occupant des postes bilingues en régions bilingues répondent au profil CBC, on constate que 94 p. 100 d'entre eux ont au moins le niveau «C» en lecture, que 95 p. 100 ont au moins le niveau «B» en expression écrite et que 57 p. 100 ont au moins le niveau «C» en interaction orale³. En outre, il existe aussi chez les titulaires de postes unilingues un bassin d'employés bilingues qui, au 31 mars 1995, atteignaient au moins le niveau «C» en lecture et en interaction orale dans une proportion de 79 et 42 p. 100 respectivement et le niveau «B» en expression écrite dans une proportion de 86 p. 100.

Ces données montrent que les institutions fédérales devront surtout faire porter leurs efforts de formation linguistique sur l'interaction orale⁴ afin que tous les membres cernés du groupe de la direction puissent atteindre le niveau «C». Des mesures sont d'ailleurs prises en ce sens, puisqu'en

² Voir les notes et définitions techniques figurant après les tableaux pour la définition des niveaux de compétence linguistique en langue seconde.

³ Si l'on exclut du total les membres du groupe de la direction qui se prévalent d'une exemption.

⁴ Si l'on exclut ceux qui se prévalent d'une exemption.

⁵ Il convient de préciser que plus de 92 p. 100 des EX titulaires de postes bilingues ont au moins le niveau B en interaction orale.

La répartition de ces mêmes postes selon le niveau de compétence linguistique exigé a augmenté au niveau supérieur, 15 p. 100 de ces postes exigeant une compétence supérieure en langue seconde (tableau 9). Si la situation semble avoir légèrement changé au niveau intermédiaire, 71 p. 100 de ces postes requérant une telle compétence comparative-ment à 73 p. 100 l'année précédente, il y a eu toutefois une diminution du nombre total de ces postes et en termes réels la baisse du nombre de postes exigeant une compétence intermédiaire (11 p. 100) a été moins prononcée que celle des postes exigeant une compétence minimum (14 p. 100).

Pour ce qui est de la capacité de la fonction publique à assurer la surveillance des employés dans les deux langues officielles (tableau 10), la situation n'a pas varié en dépit de la diminution du nombre total de postes bilingues affectés à la supervision. En effet, 86 p. 100 des titulaires de ces postes continuent de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Par ailleurs, la répartition de ces postes en fonction du niveau de compétence requis témoigne d'une amélioration d'un pour cent au niveau supérieur et indique que le quart des postes bilingues de surveillance exige une maîtrise supérieure de la langue seconde et que 98 p. 100 d'entre eux requièrent une compétence allant d'intermédiaire à supérieure (tableau 11).

La capacité de la haute direction des institutions fédérales à fonctionner dans les deux langues officielles, son engagement et son leadership sont des conditions essentielles à la création et au maintien de milieux de travail propices à l'utilisation effective des deux langues officielles. C'est pourquoi, en mars 1987, le Conseil du Trésor invitait les institutions fédérales à prendre les mesures requises pour que, d'ici le 31 mars 1998, les membres du groupe de la direction occupant des postes bilingues dans les régions bilingues atteignent le niveau CBC en langue seconde, soit le niveau «C» pour la compréhension de l'écrit, le niveau «B» pour l'expression écrite et le niveau «C» pour l'interaction orale.

Langue de travail

La langue de travail est une dimension fondamentale du programme des langues officielles dans les institutions fédérales. La *Loi sur les langues officielles* prévoit que pour veiller à l'établissement de milieux de travail propices à l'utilisation effective des deux langues officielles et permettre aux employés d'utiliser la langue de leur choix dans leur travail, les institutions fédérales doivent offrir à leurs employés qui travaillent dans la RCN ou dans des régions désignées billes des services personnels et centraux dans la langue officielle de leur choix.

La Loi dispose en outre que, dans ces régions, la supervision doit, là où il est indiqué de le faire pour créer des milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles, s'effectuer dans la langue dans laquelle les employés doivent exercer leurs fonctions et qu'en conséquence, les superviseurs qui dirigent des employés des deux groupes linguistiques devraient être billes. La Loi stipule également que, dans la RCN et les régions billes, les instruments de travail d'usage courant et généralisés, de même que les biens et services des technologies de l'information, doivent être disponibles dans les deux langues officielles. Ailleurs au Canada, les institutions fédérales doivent veiller à ce que la situation des deux langues officielles soit comparable d'une région unilingue à l'autre.

En ce qui concerne la capacité de la fonction publique à offrir dans les deux langues officielles des services internes, c'est-à-dire des services personnels comme la paie et les avantages sociaux, et des services centraux comme les services juridiques et informatiques, la situation continue de s'améliorer. Ainsi, le pourcentage de titulaires de postes billes affectés aux services internes qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste a augmenté d'un point de pourcentage pour s'établir à 89 p. 100 (tableau 8). Comme dans le cas du service au public, on constate une diminution importante, de l'ordre de 19 p. 100, du nombre d'employés qui se prévalent d'une exemption.

Les données recueillies tant par le SCT que par le Commissariat aux langues officielles tendent à démontrer que si, dans l'ensemble, la situation est satisfaisante, elle est encore loin d'être égale partout. Des problèmes persistent à certains endroits et des améliorations s'imposent. Les évaluations du rendement de tous les bureaux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix et les plans d'action demandés par le président du Conseil du Trésor dans le cas des bureaux dont la performance est jugée insatisfaisante devront permettre non seulement d'obtenir un tableau de la situation partout au Canada, mais également d'apporter les améliorations requises là où le besoin s'en fait sentir.

En 1994-1995, tout comme les ministères et organismes, les sociétés d'État ont été durement touchées par les mesures de restriction financière. Malgré cela, les sociétés d'État ont continué de mettre à jour la liste de leurs bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles et ont lancé divers projets pour mieux faire connaître au public l'emplacement de ces bureaux. Enfin, elles ont entrepris de donner suite aux recommandations du Commissariat aux langues officielles sur le service au public.

Au cours de l'exercice écoulé, les institutions fédérales ont quand même pris un certain nombre d'initiatives en matière de service au public dans les deux langues officielles. Qu'il suffise à cet égard de mentionner le recours accru à la technologie pour communiquer de l'information au public avec, par exemple les Infocentres ou Internet, ou la tenue de séances de sensibilité lancées des initiatives particulières pour informer le public de l'emplacement de leurs bureaux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, par exemple l'envoi de lettres à leurs clients membres des collectivités minoritaires de langue officielle ou l'inscription de leurs bureaux billes dans les annuaires des associations minoritaires.

ces postes a toutefois diminué de près de 7 p. 100. On constate que la baisse a été plus prononcée (10 p. 100) dans le cas des postes exigeant une capacité minimum en langue seconde (niveau «A») alors qu'elle n'a été que de 5 p. 100 et de 7 p. 100 dans le cas des postes requérant une capacité supérieure (niveau «C») et une capacité intermédiaire (niveau «B») respectivement.

Ces résultats appuient la constatation du Commissariat aux langues officielles dans son étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais, publiée en février 1995, selon laquelle il existe «... pratiquement partout des structures administratives nécessaires à la prestation de services dans les deux langues...»¹.

Pour ce qui est de la prestation même des services, la série d'interventions régionales menées en 1994 par le SCT auprès de 725 bureaux fédéraux tenus de servir le public dans les deux langues officielles et représentant 17 p. 100 de l'ensemble des bureaux et points de service ayant des obligations linguistiques a permis de dégager des conclusions comparables à celles de l'étude précitée. Ainsi, dans 83 p. 100 des bureaux visités, le service était assuré dans les deux langues officielles au téléphone et, dans 82 p. 100 des bureaux, il était offert en personne dans les deux langues officielles.

Dans le cadre de son étude, le Commissaire aux langues officielles note que le service a pu être obtenu dans la langue de la minorité dans 79 p. 100 des cas, soit dans 80 p. 100 des cas au téléphone et dans 77 p. 100 des cas en personne. Il souligne en outre que dans 92 p. 100 des cas où le service a pu être obtenu dans la langue officielle de préférence, la qualité du service a été cotée très bonne ou satisfaisante.

¹ Le service au public - Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais, Commissariat aux langues officielles, février 1995.

internes, les acquis étant conservés aux niveaux de la superdivision et de la participation équitable. Ainsi, le nombre de titulaires de postes bilingues affectés au service au public et aux services internes qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste a continué de croître en proportion de l'ensemble des postes bilingues affectés à ces fonctions.

Dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les taux de participation des francophones et des anglophones sont sensiblement demeurés aux mêmes niveaux que l'année précédente, malgré une diminution importante de l'effectif en poste au 31 mars 1995 (tableau 19).

Somme toute, la situation du programme a continué de s'améliorer sur divers plans au cours de l'exercice écoulé en dépit du contexte difficile où évolue l'administration fédérale.

Service au public

Toutes les dispositions du Règlement sur les langues officielles étaient en vigueur le 16 décembre 1994 et les institutions fédérales devaient donc s'y conformer. Comme l'indiquent les paragraphes qui suivent, cela semble être généralement le cas dans la fonction publique.

Ainsi, 36 313 des 39 865 titulaires de postes bilingues affectés au service au public, ou 91 p. 100 d'entre eux, répondaient aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 1995 (tableau 6). En outre, le nombre de titulaires de postes bilingues se prévalant d'une exemption a continué de diminuer tant en pourcentage qu'en termes réels.

En ce qui concerne la répartition des postes bilingues affectés au service au public selon le niveau de compétence linguistique requis, elle est demeurée la même, la très grande majorité des postes requérant une compétence en langue seconde allant d'intermédiaire à supérieure (tableau 7). Par suite des mesures de réduction des effectifs, le nombre total de

aux institutions fédérales de trouver les moyens de s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

Dans la fonction publique, la répartition des postes selon leurs exigences linguistiques est demeurée la même, le nombre de postes bilingues se maintenant à 29 p. 100 (tableau 1), malgré de légères variations d'une région à l'autre par rapport à l'exercice précédent (tableau 3). On constate également qu'en proportion du nombre de postes bilingues, les postes qui exigent un niveau supérieur de compétence en langue seconde (niveau «C») ont augmenté d'un pour cent pour s'établir à 18 p. 100 en 1994-1995 (tableau 5).

Indicateur entre autres de la capacité bilingue de la fonction publique, le bassin d'employés bilingues est lui aussi demeuré inchangé et dépasse de plus de 19 p. 100 le nombre de postes bilingues (tableau 2). Selon toute vraisemblance, la réduction du nombre de postes dans l'ensemble de la fonction publique n'a pas eu d'incidence défavorable sur ce bassin. Il convient de souligner aussi que la majeure partie des employés bilingues (54,6 p. 100) possédaient une maîtrise supérieure de leur langue seconde, ce qui témoigne de la qualité de ce bassin.

Ainsi que l'indique le tableau 4, les titulaires de postes bilingues dans la fonction publique satisfont aux exigences linguistiques de leur poste dans une proportion de 91 p. 100, soit une augmentation d'un point de pourcentage par rapport à l'année précédente. Ceux qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste ont continué de diminuer en termes réels et relatifs et ne représentaient plus que 3 p. 100 de l'ensemble des titulaires de postes bilingues au 31 mars 1995, tandis que la proportion de titulaires de postes bilingues qui se prévalent d'une exemption est demeurée à 6 p. 100.

En ce qui concerne chacun des trois volets du programme dans la fonction publique, des améliorations continues sont à mentionner dans les cas du service au public et des services

Ainsi que le prévoit la *Loi sur les langues officielles*, le président du Conseil du Trésor doit rendre compte au Parlement de la mise en œuvre des programmes de langues officielles au sein des institutions fédérales, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la bibliothèque du Parlement. Ce troisième et dernier chapitre du Rapport annuel décrit donc la situation des langues officielles dans les institutions fédérales en ce qui concerne le service au public, la langue de travail, la participation équitable et les mesures d'appui, et il présente un aperçu de la gestion du programme.

Vue d'ensemble

Les divers rapports de vérifications, d'études et d'interventions préparés ou publiés durant l'exercice par le Secrétariat du Conseil du Trésor, les institutions fédérales et le Commissariat aux langues officielles, ainsi que les rapports annuels de gestion présentés par les institutions fédérales dans le cadre du suivi de leurs protocoles et de leurs accords en matière de langues officielles tendent à démontrer que la situation est dans l'ensemble satisfaisante. Des problèmes ponctuels existent cependant à certains endroits, comme l'ont souligné les visites régionales de la DIOEF et les études du Commissariat aux langues officielles. Il importe de préciser qu'une partie de ces problèmes est attribuable à la transition inhérente à toute initiative d'envergure telle que la dernière restructuration gouvernementale ou l'examen des programmes. C'est le cas, par exemple, lors de la réorganisation d'un ministère ou encore lors du transfert ou de l'élimination d'un programme. Il peut en résulter une diminution du nombre de bureaux affectés au service au public, des mutations d'employés ou une modification de leurs responsabilités. Dans certains cas, une révision des obligations linguistiques de certains bureaux peut aussi s'avérer nécessaire. L'insituation concernée peut alors éprouver des difficultés à s'acquitter de ses obligations en matière de langues officielles durant la transition. Il n'en demeure pas moins qu'il incombe

La situation dans les institutions fédérales

Chapitre 3

les institutions fédérales en vue de résoudre des difficultés ponctuelles de mise en oeuvre et de trouver des solutions satisfaisantes aux problèmes particuliers. La Direction a aussi poursuivi ses rencontres régulières avec ses interlocuteurs dans les institutions fédérales, notamment pour faire le point sur l'avancement de la mise en oeuvre du programme et discuter de préoccupations communes. Grâce à ces activités courantes, le Secrétariat a continué de maintenir des communications efficaces et opportunes avec les institutions fédérales et de répondre à leurs besoins.

Enfin, le Réseau d'information des langues officielles (RILLO) a continué de remplir son rôle de mécanisme de communication et de consultation auprès des ministères et organismes, la totalité des publications, des ébauches de documents et des textes de référence y étant affichés et le courrier électronique permettant d'échanger des idées et de partager des initiatives.

know, a été publiée en mars 1995 afin de mieux renseigner les employés sur leurs droits et responsabilités, en particulier dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Il a également été question de se concerter lors de l'exécution des vérifications et enquêtes afin d'éviter d'adresser plusieurs demandes aux mêmes institutions et bureaux.

Dans le cadre de son mandat de coordonnateur général de la mise en oeuvre du programme des langues officielles, le Conseil du Trésor s'appuie plus particulièrement sur deux comités consultatifs, qui servent également de forums pour débattre des grands thèmes des langues officielles et échanger de l'information.

Le premier, le **Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles**, comprend des représentants d'une douzaine de ministères et organismes et se réunit régulièrement pour discuter de questions de mise en oeuvre du programme. Au nombre des points abordés par le Comité au cours de l'exercice considéré figurent le service au public, la traduction, la formation linguistique, les vérifications et évaluations, la prime au bilinguisme, les systèmes de données et l'utilisation des deux langues officielles sur Internet. Divers sous-comités ont été chargés d'approfondir certains sujets, notamment en ce qui concerne la traduction automatisée.

Le second, le **Comité consultatif des sociétés d'État**, représente toutes les sociétés d'État. Il a pour mandat de favoriser la consultation et les échanges sur la mise en oeuvre du programme. Parmi les principaux thèmes traités durant l'année, il convient de mentionner le service au public, les vérifications, les données sur la mise en oeuvre du programme et la formation sur l'offre active.

Tout au long de l'exercice, la DLOEF a répondu aux demandes d'interprétation des politiques de langues officielles que lui ont adressées les institutions fédérales et a maintenu une liaison continue avec les responsables fédéraux des langues officielles. Elle a également conseillé

Le Secréariat a aussi poursuivi ses activités d'information auprès des employés fédéraux. Outre la série d'interventions régionales menées en 1994 auprès des gestionnaires de quelque 725 bureaux tenus d'assurer leurs services dans les deux langues officielles, le personnel de la DLOEF a rencontré des groupes d'employés fédéraux à Victoria, à Edmonton, à Vancouver et dans la RCN. En mars 1995, la Direction a organisé à l'intention des responsables des langues officielles dans les institutions fédérales une journée thématique sur la langue de travail au cours de laquelle il a été notamment question des aspects juridiques de la langue de travail, de l'autoroute électronique, de la traduction assistée par ordinateur, des vérifications et du nouveau mode de fonctionnement du Bureau de la traduction.

Enfin, la Direction a continué d'offrir, avec la collaboration de Formation et Perfectionnement Canada, le cours intitulé «Orientation aux langues officielles» qui brosse un tableau du programme des langues officielles en mettant l'accent sur les droits du public et des employés et les obligations des institutions. Le cours a été donné à cinq reprises, notamment à Moncton, dans la RCN, à Regina et à Charlottetown.

Appui, consultation et collaboration

Les activités d'appui, de consultation et de collaboration que mènent le Conseil du Trésor, son Secréariat et la DLOEF sont un complément indispensable à la mise en oeuvre efficace du programme.

Au cours de l'exercice écoulé, le président et le secrétaire du Conseil du Trésor ont convenu avec le Commissaire aux langues officielles de renforcer la collaboration entre les deux organismes. Ainsi, une brochure conjointe sur la langue de travail, intitulée *Le français et l'anglais au travail – Ce que les employés fédéraux doivent savoir/English and French in the workplace – What federal employees need to*

Secrétariat du Conseil du Trésor en matière de langues officielles. Depuis l'instauration du processus de négociation des protocoles d'entente et la signature en 1989 du premier d'entente et d'accords en matière de langues officielles ont été signés avec des institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Les rapports annuels de gestion⁵ que présentent les institutions fédérales dans le cadre du suivi de leur protocole ou accord sont un complément utile aux rapports de vérification. Ils permettent de suivre les progrès réalisés par chaque institution, d'analyser le suivi des engagements pris par la haute direction et d'apporter, au besoin, des modifications aux protocoles et aux accords.

Information

Ainsi que le précise l'alinéa 46(1)f) de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor a également pour mandat d'informer le public et le personnel des institutions fédérales sur les politiques et les programmes des langues officielles. Il s'agit d'une activité essentielle qui exige du Secrétariat qu'il maintienne des réseaux de communication efficace et suivie avec les collectivités de langue officielle minoritaire et les employés des institutions fédérales.

Le Conseil du Trésor est très sensible à l'importance de ce rôle. Aussi, suite à l'entrée en vigueur de la deuxième série de dispositions réglementaires, le Président a-t-il écrit en mai 1994 à ses homologues des institutions fédérales pour leur rappeler combien il est important d'informer le public de l'emplacement des bureaux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles et leur demander de faire rapport sur les mesures qu'ils ont prises à cet effet.

Pour sa part, le Secrétariat a publié, en juin 1994, une liste des bureaux et points de service fédéraux qui doivent offrir leurs services dans les deux langues officielles. De plus, durant l'été 1994, il a fait paraître dans la grande

majorité des journaux des collectivités de langue officielle en situation minoritaire quelque 445 000 encarts sur l'emplacement de ces bureaux et points de service afin d'en informer les membres des deux collectivités de langue officielle.

Parallèlement, le SCT a continué de rencontrer et de consulter régulièrement les collectivités minoritaires de langue officielle, notamment à l'occasion des assemblées générales annuelles de leurs associations, afin de s'assurer que l'exécution des diverses composantes du programme réponde à leurs besoins et de se tenir informé de leurs préoccupations. En outre, en 1994-1995, la Direction a tenu plusieurs réunions d'information à l'intention des collectivités minoritaires de langue officielle, notamment en Colombie-Britannique, au Yukon, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et à l'Île-du-Prince-Édouard. Elle a aussi répondu à plusieurs demandes d'information émanant d'autres de chercheurs universitaires, d'écoles secondaires et de particuliers désireux d'obtenir des précisions et des éclaircissements sur les langues officielles dans les institutions fédérales.

En novembre 1994, le SCT publiait à l'intention du public et des employés fédéraux une brochure intitulée *Les langues officielles dans les institutions fédérales/Official Languages in Federal Institutions*, qui décrit les principales caractéristiques du programme.

Les comparutions du président du Conseil du Trésor devant le Comité mixte parlementaire des langues officielles, le 27 avril 1994 et le 1er mars 1995, ont également permis de discuter de divers aspects de la gestion du programme, notamment en ce qui concerne les coûts et le cadre de responsabilisation. À ces occasions, le Président a confirmé son engagement à l'égard de la transparence, en convenant entre autres de déposer les rapports de vérification des institutions fédérales.

⁵ En 1994-1995, une cinquantaine de rapports ont été présentés par les institutions fédérales.

font état les vérifications internes figurent l'offre active de service, les communications et divers aspects de la langue de travail.

Par exemple, il a été établi qu'à certains bureaux, on ne laissait pas savoir au client qu'il pouvait être servi dans la langue officielle de son choix au téléphone ou en personne. Sur le plan des communications, parfois, les avis prodits localement n'étaient affichés que dans la langue de la majorité où étaient de piètre qualité linguistique, ou encore les panneaux indiquant que le service est disponible en français et en anglais étaient absents. En matière de langue de travail, il a été constaté que les employés sont à certains endroits mal informés de leurs droits linguistiques et que les communications courantes avec les superviseurs de tous niveaux se font trop souvent dans la langue de la majorité. Les lacunes et faiblesses cernées dans ces rapports font bien entendu l'objet de recommandations et le Secrétariat surveille de près le suivi qui y est donné.

La DLOEF a également entamé une série de rencontres avec les responsables de la vérification interne dans un certain nombre d'institutions afin de les inviter à effectuer des vérifications des aspects pertinents du programme et à faire ultérieurement rapport au Secrétariat sur les mesures prises.

Ce volet des activités de la DLOEF relatives à la vérification et à la surveillance de la mise en oeuvre du programme des langues officielles s'inscrit dans le mandat du Conseil du Trésor. Il fait également suite aux engagements pris par le Président et le Secrétaire auprès du Comité mixte parlementaire des langues officielles et du Commissaire aux langues officielles, en vue d'améliorer le service au public dans les deux langues officielles, de renforcer la collaboration avec le Commissaire aux langues officielles et de prendre les mesures requises pour responsabiliser davantage les institutions fédérales. Tel qu'indiqué précédemment, les protocoles d'entente et les accords sont l'un des instruments de responsabilisation privilégiés par le

vérificateurs et vise à mesurer les progrès et les résultats concrets de la mise en oeuvre du programme ainsi qu'à s'assurer de la conformité aux politiques existantes et à évaluer l'efficacité des mesures prises par les institutions fédérales pour s'acquitter de leurs obligations législatives. Le second comprendra deux volets, l'un destiné aux vérificateurs et l'autre, aux gestionnaires qui ont à déterminer les exigences linguistiques des postes placés sous leur responsabilité. Les deux guides seront disponibles d'ici la fin du prochain exercice.

Ces activités d'appui à la vérification vont dans le sens de l'orientation prise ces dernières années par la DLOEF et le Secrétariat de renforcer la collaboration avec la collectivité des vérificateurs dans le but d'assurer un meilleur suivi de la mise en oeuvre du programme et de responsabiliser davantage les institutions.

Parallèlement, et dans le cadre des activités continues de surveillance du programme et de négociation des protocoles et des accords en matière de langues officielles, la DLOEF a procédé à l'analyse des vérifications menées par les institutions fédérales. Ces vérifications tendent à démontrer que, dans l'ensemble, la situation est satisfaisante et qu'il n'existe pas de problème majeur généralisé. La Direction s'assure cependant qu'il est donné suite aux recommandations et que les mesures prises permettent d'apporter des solutions durables aux difficultés rencontrées. À cet égard, elle apporte constamment son aide et ses conseils aux institutions afin de les aider à trouver et à appliquer les solutions les plus efficaces.

Au cours de l'exercice considéré, le Secrétariat a reçu plusieurs rapports de vérification portant en tout ou en partie sur les langues officielles, qu'il a transmis au Comité mixte parlementaire sur les langues officielles et au Commissariat aux langues officielles, ainsi que s'y était engagé le président du Conseil du Trésor lors de sa comparution devant le Comité, le 27 avril 1994. Au nombre des problèmes ponctuels qui ont continué de subsister et dont

Durant l'exercice considéré et suite à la réorganisation de ses activités de vérification et d'évaluation, le Secréariat a lancé deux projets de vérification des langues officielles. Le premier portait, dans une première phase qui s'est déroulée de janvier à mars 1995, sur les services clés offerts au public dans les régions métropolitaines de recensement¹ de Toronto et de Halifax. Outre un échantillon de bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles, la vérification a touché les services commerciaux assurés aux voyageurs par les concessionnaires aux aéroports de ces deux villes. Elle visait à déterminer dans quelle mesure et comment les bureaux et les concessionnaires visés s'acquittent de leurs obligations et à mesurer la satisfaction du public à l'égard de la disponibilité des services dans la langue officielle de son choix. Les phases suivantes du projet s'échelonnent sur les deux prochains exercices et toucheront tous les grands centres urbains du Canada.

Le second projet, qui touchait le recours à la traduction, s'est tenu de février à mars 1995 et portait sur un échantillon d'institutions fédérales dans la RCN, à Halifax et à Winnipeg. Il avait pour objet de vérifier si les politiques internes concernant la production des textes dans les deux langues officielles et les mesures de gestion en place permettent d'éviter que des textes soient inutilement traduits dans les institutions fédérales pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur.

Les rapports de vérification de ces deux projets devraient être finalisés en 1995-1996 et leurs résultats seront alors mis à la disposition du public.

Parallèlement à ces vérifications, le SCT a entrepris d'élaborer une série d'outils à l'intention des institutions fédérales afin de les aider à mettre en oeuvre le programme des langues officielles et à évaluer les résultats. En mars 1995, la DLOEF distribuait pour commentaires aux ministères et organismes un questionnaire sur l'usage des langues officielles au travail. Ce questionnaire, qui doit être rempli par les

employés, s'inspire d'un questionnaire semblable élaboré par un groupe de sociétés d'État. Une fois adapté à leur situation et à leurs besoins particuliers, il devrait aider les ministères et organismes à déterminer s'ils s'acquittent de leurs obligations en matière de langue de travail.

Suite à la décision de rendre optionnels les services de traduction en langues officielles et en langues étrangères et autochtones du Bureau de la traduction à compter du 1^{er} avril 1995, la DLOEF publiait, en mars 1995, un *Guide de l'usager des services de traduction* afin d'aider les ministères et organismes à s'organiser en fonction du nouveau régime. Le Guide, qui s'adresse aux personnes responsables des langues officielles et à tous les gestionnaires qui ont à prendre des décisions en matière de traduction, présente de l'information sur le marché et le milieu de la traduction et fournit des conseils sur les divers aspects de la gestion de la traduction dans l'administration fédérale.

Au cours de l'exercice visé, la DLOEF a entamé l'élaboration d'un questionnaire sur la satisfaction du public à l'égard de l'offre et de la prestation des services dans l'une ou l'autre des langues officielles, dont la publication est prévue pour 1995-1996. Ce questionnaire sera accompagné d'un guide d'utilisation et a été conçu à l'intention des bureaux qui offrent sur place leurs services au public, pour aider les institutions fédérales à évaluer la satisfaction de leurs clients. Le guide renferme quatre méthodes d'administration du questionnaire avec un énoncé de leurs avantages et inconvénients respectifs ainsi que de leur procédure d'utilisation.

Enfin, le Secréariat a entrepris au cours de l'exercice d'élaborer deux autres guides, l'un sur la vérification de l'ensemble du programme des langues officielles et l'autre sur l'identification des exigences linguistiques des postes. Le premier s'adresse à la collectivité des

¹ Tel que défini par Statistique Canada aux fins du recensement.

compter sur leurs institutions fédérales pour obtenir des services de qualité dans la langue officielle de leur choix.

En 1994-1995, la DLOEF a continué de s'appuyer sur trois divisions pour aider le Conseil du Trésor à s'acquitter de ses responsabilités en matière de langues officielles :

- la **Division des politiques**, pour l'interprétation de la Loi et du Règlement, l'élaboration et la diffusion des politiques, ainsi que les travaux d'examen et d'analyse, et les activités liées aux travaux parlementaires;

- la **Division des programmes**, pour les activités de mise en oeuvre quotidienne du programme, la négociation des protocoles d'entente et des accords et le suivi du cadre de responsabilisation; et

- la **Division de la consultation et des services à la clientèle**, pour la liaison avec les collectivités de langue officielle en situation minoritaire, les gestionnaires et les employés fédéraux et les autres paliers de gouvernement, ainsi que pour les activités d'information et de consultation régionales.

La Direction a disposé de 39 équivalents temps plein² pour mener ses activités relatives aux langues officielles en 1994-1995. Pour sa part, le Conseil du Trésor a consacré 3,7 millions de dollars à l'exécution de son mandat en langues officielles. On trouvera ci-après une description des principales activités entreprises par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle au cours de l'exercice considéré.

Vérification et surveillance

En 1994, à la veille de l'entrée en vigueur des dernières dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, la DLOEF a effectué une série d'interventions régionales à la grandeur du Canada dans le but de s'informer de la situation dans les bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles. Bien

que cette initiative ne saurait, par ses objectifs et sa démarche, être assimilée à une activité de vérification, elle découle cependant du mandat de surveillance du Conseil du Trésor. Les visites ont porté sur 725 bureaux de toutes tailles en milieu urbain et rural, à l'extérieur de la RCN, et avaient pour objectifs de sensibiliser les gestionnaires des bureaux visités à leurs obligations et aux moyens de s'en acquitter, de connaître les forces et faiblesses de la mise en oeuvre du Règlement et d'aider les gestionnaires à trouver les solutions les plus appropriées aux problèmes constatés.

Ces visites ont permis non seulement d'informer et d'appuyer les gestionnaires et les employés dans l'application du Règlement, mais également de recueillir de précieuses informations. Le Secrétariat a ainsi pu constater que le service au téléphone et en personne est disponible dans les deux langues officielles dans 83 p. 100 et 82 p. 100 des bureaux visités respectivement, ce qui est du même ordre de grandeur que les conclusions d'une étude menée durant la même période par le Commissariat aux langues officielles.³

La Direction paracheve actuellement la compilation des résultats de ses observations. Elle devrait dans le courant du prochain exercice rendre publiques l'analyse de ses constatations et ses diverses recommandations qui s'appliqueront tant aux bureaux visités qu'à l'ensemble des autres bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles.

² L'expression «équivalent temps plein» est une unité de mesure de l'utilisation des ressources humaines qui indique le nombre d'heures travaillées par l'employé dans l'année divisées par le nombre d'heures de travail régulières (tel que prévu dans la convention collective pertinente) dans cette même année. Ainsi, un employé à temps plein représente une pleine unité d'équivalent temps plein tandis qu'un employé à temps partiel représente une fraction d'équivalent temps plein. Il convient de préciser que le nombre d'équivalents temps plein utilisés ne correspond pas nécessairement au nombre total d'employés.

³ Dans son étude qui a touché quelque 1 200 bureaux, le Commissaire constate en effet que, dans 79 p. 100 des cas, le service a été obtenu dans la langue demandée.

La conclusion des ententes et des accords s'inscrit dans un processus de consultation et de négociation où les intervenants, soit les institutions fédérales et le SCT, visent à concilier leurs obligations, priorités et contraintes dans un esprit de collaboration.

En ce qui concerne la dimension «vérification» du cadre de responsabilisation, elle vise à encourager les institutions à mener des vérifications de l'exécution de leur programme des langues officielles. Ce volet a également pour objet de permettre au SCT de suivre les progrès et les résultats de la mise en oeuvre du programme, de s'assurer du respect de leurs obligations par les institutions et d'identifier les secteurs où des améliorations s'imposent.

Le SCT favorise la tenue de vérifications en mettant à la disposition des institutions fédérales divers outils et instruments destinés à faciliter l'exécution. Il en assure également la coordination et analyse les conclusions et les constatations des rapports qui en découlent.

Le Secrétariat mène aussi ses propres vérifications de la mise en oeuvre du programme qui, avec celles des ministères et organismes, lui permettent non seulement de rendre compte au Parlement de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, mais également de fixer les priorités, de repérer les lacunes et de recommander l'adoption de mesures ou de plans de redressement.

L'inclusion dans un même cadre de responsabilisation des vérifications et des instruments de responsabilisation permet tant aux institutions fédérales qu'au Conseil du Trésor d'exercer un suivi et une surveillance continus de la mise en oeuvre et de la progression du programme des langues officielles. C'est en effet en partie sur la base des constatations et conclusions des vérifications que sont négociés les protocoles et les accords, et que sont préparés les rapports annuels de gestion. Ces vérifications peuvent aussi servir d'assises à des interventions ponctuelles, le cas échéant.

Activités menées par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle

La structure de ce cadre de responsabilisation permet donc de se concentrer sur les résultats de la mise en oeuvre du programme des langues officielles, de cerner les secteurs où des améliorations sont requises et de définir clairement les responsabilités qui incombent aux intervenants tout en assurant une communication et des échanges continus entre le Conseil du Trésor, les institutions fédérales et le Parlement.

Nul doute que l'un des faits marquants de l'exercice considéré a été la décision prise par le président du Conseil du Trésor de demander à toutes les institutions fédérales de déposer des plans d'action détaillés sur leurs bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles dont le rendement laisse à désirer.

Chaque institution fédérale devra en effet évaluer la situation de chacun de ses bureaux ayant l'obligation d'offrir un service au public dans les deux langues officielles et ces évaluations faisant état des résultats de ces évaluations ainsi qu'un plan d'action détaillant les mesures à prendre dans le cas des bureaux dont le rendement est insatisfaisant. Les institutions devront en outre rendre compte de la mise en oeuvre de ces plans d'action d'ici la fin du prochain exercice. Comme il s'y est engagé devant le Comité mixte parlementaire des langues officielles, le président du Conseil du Trésor déposera un rapport sur la situation de tous les bureaux concernés de chacune des institutions.

La mise en oeuvre de ces plans d'action devrait se traduire par une amélioration de la situation des langues officielles aux bureaux et points de service dont le rendement est déficient ou insuffisant et permettre d'assurer aux Canadiens et aux Canadiennes qu'ils peuvent

de ses obligations en matière de langues officielles. Il permet, d'une part, de faire le point sur le rendement de l'institution à l'égard de chaque obligation, notamment sur ses forces et faiblesses, et, d'autre part, de déterminer dans un plan d'action les priorités et les objectifs à atteindre pendant la durée de l'entente. Chaque année, le ministère ou l'organisme signataire du protocole présente au SCT un rapport annuel de gestion dans lequel il est fait état des progrès accomplis et à la lumière duquel des modifications peuvent être apportées à l'entente.

L'accord sur les langues officielles est le pendant pour les sociétés d'État des protocoles d'entente en matière de langues officielles. Les accords et les protocoles ont généralement une durée de trois ans et sont tous soumis à l'approbation des ministres du Conseil du Trésor.

Les institutions fédérales qui comptent cent employés ou moins et qui peuvent justifier d'un bon rendement en langues officielles peuvent choisir de conclure une entente allégée ou un accord allégé, selon le cas, consistant en une lettre dans laquelle l'administrateur général s'engage à maintenir le bon rendement de son institution et à présenter un bref rapport annuel faisant état de l'avancement du programme.

À leur échéance, le SCT peut décider, compte tenu du rendement de l'institution, de prolonger les protocoles ou les accords, qui se concentrent sur le maintien des acquis et sur les points à améliorer et qui font également l'objet d'un rapport annuel de gestion. Le Secrétaire peut aussi proposer de conclure une entente allégée si la taille et le rendement de l'institution le justifient, ou décider d'accorder une exemption si l'institution peut attester d'un excellent rendement qu'elle s'engage à maintenir et sur lequel elle fera rapport annuellement. Ces options dépendent essentiellement de la situation des langues officielles au sein de l'institution et elles peuvent être remises en question advenant une détérioration du rendement.

S'il est important d'explicitier et d'exposer en termes concrets les obligations imposées par le législateur, il n'en demeure pas moins nécessaire de s'assurer que les institutions fédérales les respectent. C'est pourquoi le SCT a établi un cadre de responsabilisation des langues officielles. Ce cadre, qui s'articule autour des trois volets du programme, comprend essentiellement les résultats à atteindre pour chacun, les indicateurs permettant de mesurer l'atteinte des résultats et les sources d'information des indicateurs.

Le cadre de responsabilisation a été révisé et rationalisé en 1993 dans le but de mettre l'accent sur les résultats à atteindre plutôt que sur les moyens à utiliser et sur l'infrastructure à mettre en place pour les atteindre. De ce fait, les institutions fédérales disposent de la latitude voulue pour choisir et mettre en oeuvre les moyens et les mécanismes qui leur semblent appropriés, compte tenu du contexte dans lequel elles évoluent, et elles ont essentiellement à rendre compte des résultats obtenus au Conseil du Trésor.

Le cadre de responsabilisation des langues officielles comprend deux dimensions. D'une part, les instruments de responsabilisation au moyen desquels les institutions fédérales conviennent, de concert avec le SCT, des résultats qu'elles comptent atteindre et, d'autre part, les vérifications grâce auxquelles les institutions peuvent évaluer la situation des langues officielles et cerner les secteurs où il y a des lacunes ou des faiblesses.

Les instruments de responsabilisation incluent principalement les protocoles d'entente en matière de langues officielles, et les accords sur ministères et des organismes, dans le cas des langues officielles, dans le cas des sociétés d'État. Toutes les institutions fédérales sont tenues de conclure un protocole d'entente ou un accord en matière de langues officielles. Le protocole est une entente conclue entre un ministère ou organisme et le Conseil du Trésor sur la façon dont l'institution entend s'acquitter

Le présent chapitre passe en revue les activités entreprises par le Conseil du Trésor dans le cadre de son mandat d'orientation et de coordination générales du programme des langues officielles dans les institutions fédérales durant l'exercice 1994-1995.

Rôles et responsabilités

Comité du cabinet, le Conseil du Trésor est responsable de l'orientation et de la coordination générales des principes et programmes fédéraux d'application des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* relatives au service au public, à la langue de travail et à la participation équitable des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise dans toutes les institutions fédérales, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la bibliothèque du Parlement.

En vertu de ce mandat, le Conseil du Trésor doit s'assurer que les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations en matière de langues officielles, évaluer l'efficacité des programmes et des politiques, et fournir aux institutions fédérales des politiques et des lignes directrices pour la mise en oeuvre et la surveillance des programmes de langues officielles.

Le Conseil du Trésor s'acquitte de ses responsabilités en matière de langues officielles en s'appuyant sur un secrétariat, le Secrétariat du Conseil du Trésor, et plus particulièrement sur la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi (DLOEE).

Bien qu'il revienne au président du Conseil du Trésor de répondre de l'application générale des parties de la Loi concernant le service au public, la langue de travail et la participation équitable, il incombe d'abord et avant tout à chaque institution fédérale d'assurer la mise en oeuvre de chacun de ces trois volets du programme dans sa sphère de responsabilité.

Le cadre de responsabilisation

À ce titre, les institutions fédérales sont tenues de rendre compte au Conseil du Trésor du rendement de leur programme des langues officielles, de veiller à l'observation des politiques et des lignes directrices émises par le Conseil du Trésor, et d'instaurer des mécanismes de responsabilisation interne qui permettent d'obtenir les résultats recherchés. Il leur appartient également de planifier et d'exécuter des vérifications des divers aspects du programme.

L'atteinte efficace et efficiente des objectifs du programme des langues officielles dans les institutions fédérales exige la mise en place d'un cadre de référence auquel peuvent se reporter les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* et à partir duquel elles peuvent mesurer leur rendement. Ce cadre est défini par la Loi elle-même et le Règlement sur les langues officielles ainsi que par les politiques des langues officielles adoptées par le Conseil du Trésor en vue d'énoncer et de préciser les exigences que doivent respecter les institutions fédérales. Il est complété par une série de lignes directrices qui suggèrent des mesures concrètes pour aider les institutions fédérales à s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

Au cours de l'année financière visée par le présent rapport, le SCT a amorcé un exercice de rationalisation de ses politiques, y compris celles des langues officielles, dont le but premier est de responsabiliser davantage les institutions fédérales et de réduire les coûts administratifs. À l'issue de cet exercice, le cadre des politiques de langues officielles, qui avait déjà fait l'objet d'une première révision et consolidation en 1993 avec le regroupement des politiques dans un même volume du *Manuel du Conseil du Trésor*, visera essentiellement à donner plus de latitude aux institutions fédérales et à clarifier les responsabilités tout en se concentrant sur les résultats et en réduisant la paperasserie.

¹ Volume «Langues officielles» du *Manuel du Conseil du Trésor*, juin 1993.

Orientation et
coordination
générales du
programme

Chapitre 2

Le Règlement ne s'applique qu'aux bureaux situés à l'extérieur de la RCN, puisque cette dernière est visée par la *Loi sur les langues officielles*. Le graphique 2 ci-contre illustre la répartition de l'ensemble des bureaux fédéraux au Canada qui ont pour mandat de servir le public (RCN incluse), selon qu'ils ont ou non des obligations en matière de langues officielles.

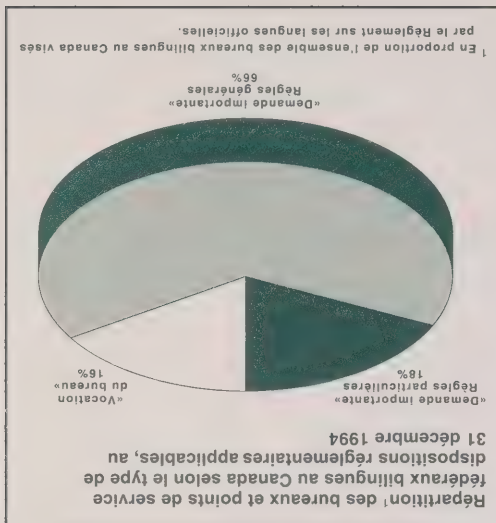


Les dispositions entrées en vigueur le 16 décembre 1994

Les dispositions relatives aux services de communications maritimes, aux services de recherche et de sauvetage et aux services conventionnés offerts aux voyageurs sont entrées en vigueur le 16 décembre 1994. De ce fait, toutes les dispositions du Règlement sont maintenant appliquées et tous les bureaux fédéraux concernés sont tenus de s'y conformer.

Le graphique 1 ci-après montre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles selon le type de règles applicables au 31 décembre 1994. La majeure partie des bureaux (66 p. 100) sont assujettis aux règles générales relatives à la demande importante, tandis que 18 p. 100 et 16 p. 100 d'entre eux sont visés par les règles particulières et celles concernant la vocation du bureau respectivement. Comme l'indique le graphique 1, la grande majorité des bureaux sont visés par les règles d'application générale et celles concernant la vocation du bureau.

Graphique 1



Champ d'application

Les règles relatives à la vocation du bureau permettent de reconnaître que certains services doivent être assurés dans les deux langues officielles, quel que soit le niveau de la demande. C'est le cas, par exemple, pour les services touchant la santé et la sécurité du public dans certaines situations, pour les services fournis en certains lieux, comme les parcs nationaux, ou pour les services offerts dans les missions diplomatiques et postes consulaires ou lors d'événements d'envergure nationale ou internationale.

Cette approche garantit aux Canadiens et aux Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise un accès équitable et facile aux services des institutions fédérales. Elle est réaliste, exhaustive et pondérée, et elle prend en compte les caractéristiques et les particularités du contexte canadien. Du fait qu'elle ne s'appuie pas sur une règle simple et universelle, qui serait forcément réductrice, elle conserve un sens profond de l'équité et de la mesure.

Le Règlement s'applique à toutes les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, ainsi qu'à tous les autres organismes, tels Air Canada² et les administrations aéroportuaires désignées², qui ont des obligations en matière de langues officielles en vertu d'une autre loi fédérale.

¹ En vertu de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*.

² En vertu de la *Loi modifiant la Loi relative aux cessions d'aéroports*.

Le Règlement comprend en effet trois séries de dispositions : celles fondées sur la demande importante, celles qui tiennent à la vocation du bureau et celles qui concernent les services conventionnés offerts aux voyageurs.

Le Règlement n'offre pas une seule et unique définition de la « demande importante ». C'est en effet l'importance relative et absolue des collectivités de langue officielle minoritaire et la répartition de leur population qui sont les facteurs déterminants de l'importance de la demande. Ainsi, les membres des deux collectivités de langue officielle sont assurés de recevoir les services fédéraux dont ils ont besoin dans la langue officielle de leur choix, qu'ils résident dans de grands centres urbains, dans de petites villes ou dans des régions rurales.

Le Règlement tient compte également du nombre de bureaux d'une même institution et de la nature de leurs services dans les régions où se concentre une collectivité de langue officielle en situation minoritaire, de sorte que ce ne sont pas tous les bureaux de l'institution offrant des services semblables dans une région donnée qui sont tenus d'offrir des services bilingues.

L'approche retenue par le Règlement reconnaît par ailleurs que pour certains types de services fédéraux, comme ceux offerts dans les aéroports et les gares, l'importance de la demande peut dépendre de facteurs autres que la seule démographie. Elle permet également de garantir aux voyageurs qu'ils pourront, à ces endroits, obtenir les services désignés offerts par des concessionnaires dans la langue officielle de leur choix.

Le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services est l'instrument d'application de certaines dispositions clés de la Partie IV de la Loi sur les langues officielles relative à la prestation des services au public. Alors que la Loi établit les obligations des institutions fédérales et de leurs bureaux en matière de service au public dans la région de la Capitale nationale (RCN), le Règlement, lui, définit dans le détail les circonstances précises dans lesquelles les institutions fédérales sont tenues d'offrir leurs services dans les deux langues officielles à la population canadienne dans les autres régions.

Le Règlement prévoyait que sa mise en œuvre s'échelonnait sur une période de trois ans afin de permettre aux institutions fédérales de prendre les mesures requises pour en appliquer les dispositions dans des délais raisonnables. De ce fait, l'exercice 1994-1995 marque l'entrée en vigueur de la dernière série de dispositions réglementaires, le 16 décembre 1994.

L'approche

L'approche adoptée par le Règlement permet d'assurer à la quasi-totalité des Canadiens et des Canadiennes qu'ils peuvent recevoir des services de leurs institutions fédérales dans la langue officielle de leur choix à l'extérieur de la RCN. Les règles qui y sont énoncées ont pour effet de prendre en considération non seulement la répartition différente des collectivités de langue officielle en situation minoritaire et des réseaux de bureaux fédéraux sur l'ensemble du territoire canadien, mais également la nature même des services fédéraux offerts au public.

Règlement sur le service au public

Chapitre 1

Le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) a tout d'abord lancé une série d'interventions régionales dans le but d'aider les gestionnaires de quelque 700 bureaux fédéraux à travers tout le Canada à appliquer les dispositions du Règlement sur le service au public.

Conformément à la volonté exprimée l'an dernier de renforcer ses activités de surveillance, le Secrétaire a entrepris de planifier la vérification des diverses composantes du programme des langues officielles et amorcé l'exécution de la première phase avec la vérification du service au public, la vérification du recours à la traduction, l'élaboration d'un *Guide de vérification des langues officielles*, la préparation d'une grille visant à faciliter l'identification des exigences linguistiques des postes et la conception de questionnaires sur la langue de travail et la satisfaction du public.

Suite à la décision de rendre facultatif le recours aux services de traduction en langues officielles et en langues étrangères et autochtones qu'offre le Bureau de la traduction à l'Administration fédérale, le Secrétaire a publié un *Guide de l'usager des services de traduction* dans le but d'aider les institutions fédérales concernées à s'orienter à l'intérieur du nouveau régime.

Dans le cadre de son mandat d'information du public, le Secrétaire a publié dans les journaux des collectivités de langue officielle en situation minoritaire une liste des bureaux et points de service fédéraux tenus par la législation d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Le président du Conseil du Trésor a comparu à deux reprises devant le Comité mixte permanent des langues officielles pendant l'exercice 1994-1995 pour répondre aux questions des parlementaires sur ses deux derniers rapports annuels ainsi que sur divers aspects du programme. À ces occasions, il a réaffirmé son intention de coopérer avec le Comité et de renforcer la collaboration avec le Commissaire aux langues officielles, et il s'est engagé à veiller à ce que les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations linguistiques à l'égard des Canadiens et des Canadiennes.

laisserait à désirer.

Au cours du prochain exercice, le Conseil du Trésor entend accentuer ses initiatives de surveillance et de coordination des trois composantes du programme. À cette fin, l'exercice 1995-1996 a été décrété «année de la langue de travail» et les institutions fédérales seront invitées tout au long de l'année à redoubler de vigilance et d'efforts en vue d'établir un milieu de travail véritablement propice à l'usage des deux langues officielles à l'intention de leurs employés.

Le SCT entend, pour sa part, renforcer son rôle de facilitateur de la mise en oeuvre du programme des langues officielles en mettant à la disposition des institutions fédérales les outils dont elles ont besoin pour atteindre les objectifs du gouvernement en matière de langues officielles.

Le Conseil du Trésor continuera de veiller à la mise en oeuvre efficace du programme des langues officielles tout en prodiguant conseils et assistance aux institutions et en facilitant la mise en commun des saines pratiques de gestion du programme dans les institutions fédérales. De telles pratiques revêtent toute leur importance dans le contexte des restrictions financières que continuera de connaître la fonction publique au cours des prochaines années et qui exigeront des institutions fédérales qu'elles fassent preuve d'initiative afin de continuer à offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services de qualité abordables dans les deux langues officielles et à assurer l'égalité de statut, de droits et privilèges des deux langues officielles du Canada.

Introduction

L'approche canadienne en matière de langues officielles est fondée sur le principe du bilinguisme institutionnel, c'est-à-dire que les obligations de la *Loi sur les langues officielles* sont imposées d'abord et avant tout aux institutions fédérales. Ce ne sont pas les Canadiens et les Canadiennes qui sont individuellement tenus d'être bilingues, mais plutôt leurs institutions fédérales.

La *Loi sur les langues officielles* vise à concrétiser dans les faits l'égalité de statut et de droits et privilèges du français et de l'anglais au sein des institutions fédérales. Pour ce faire, elle définit les trois dimensions fondamentales du bilinguisme institutionnel canadien :

- le service au public, à savoir l'obligation pour les institutions fédérales d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles et le droit correspondant du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix dans les circonstances prévues par la Loi;

- la langue de travail, c'est-à-dire l'obligation pour les institutions fédérales de créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues à cette fin et le droit correspondant de leurs employés de pouvoir travailler dans la langue officielle de leur choix dans ces régions; et

- la participation équitable, à savoir l'engagement de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales.

L'exercice visé par ce rapport a été fertile en activités de tous ordres.

suite du versement de la prime aux membres admissibles de la Gendarmerie royale du Canada, les coûts du programme sont demeurés raisonnables.

Durant cet exercice qui a marqué le 25^e anniversaire de la première *Loi sur les langues officielles*, il m'est apparu plus important que jamais de veiller à ce que les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations linguistiques et témoignent de l'engagement du gouvernement à l'égard des langues officielles. C'est le mandat que le législateur a confié au Conseil du Trésor. Mais c'est aussi le défi que j'ai personnellement entrepris de relever depuis ma nomination.

Le pays que nous avons édifié au fil des décennies tire sa force et son individualité du respect qu'il a toujours porté aux particularités des deux collectivités de langue officielle. Il incombe à nos institutions fédérales de refléter dans leurs activités quotidiennes la volonté et la vitalité avec lesquelles nous continuons de maintenir servée la trame de notre société, en servant les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix, partout où la législation le prévoit.

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada et la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982 enchâsse dans la Constitution l'égalité de statut et de droits et privilèges des deux langues officielles dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. Le gouvernement a l'obligation de veiller au maintien de cette égalité dans l'intérêt et au nom de tous les citoyens de ce pays. Au cours de l'exercice écoulé, son engagement à cet égard ne s'est jamais démenti comme en font foi les réalisations décrites dans le septième rapport annuel sur la situation des langues officielles au sein des institutions fédérales, que j'ai l'honneur de déposer aujourd'hui.

qu'il optimise la valeur de chaque dollar dépensé en leur nom. Mais pour être de qualité, les services doivent aussi être offerts dans la langue officielle de préférence du client, sans que celui-ci ait à le demander, et ils doivent être de qualité comparable dans l'une ou l'autre langue officielle.

C'est pourquoi j'ai personnellement demandé à mes collègues ministres de faire rapport sur les mesures qu'ils ont prises pour informer le public de l'emplacement de leurs bureaux tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles. Je me suis aussi engagé devant le Comité mixte permanent des langues officielles à déposer un rapport sur tous les bureaux fédéraux qui ont l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles et à présenter un compendium de plans d'action pour les bureaux dont le rendement laisse à désirer.

Dans la même veine, le Secrétariat du Conseil du Trésor a entrepris de renforcer sa collaboration avec les institutions fédérales afin que les diverses composantes du programme des langues officielles fassent l'objet de vérifications qui s'inscrivent dans le cycle de vérification des institutions fédérales et prennent en considération les circonstances particulières dans lesquelles fonctionne chaque institution. Etant donné que les responsabilités des institutions régissent le cycle de vérification, la fréquence des vérifications devrait dépendre, entre autres, des problèmes et plaintes constatés. Je tiens à être informé des résultats de ces vérifications qui devront permettre d'apporter les améliorations requises, en matière de langue de travail par exemple.

En cette période de restrictions budgétaires et de diminution des effectifs de la fonction publique, je constate avec plaisir que la participation des francophones et des anglophones au sein des institutions fédérales s'est maintenue au même niveau. De plus, et malgré une hausse du coût total de la prime au bilinguisme par

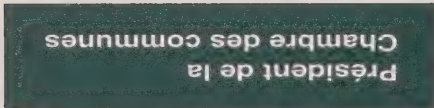
En ma qualité de président du Conseil du Trésor, j'ai l'honneur de faire rapport au Parlement sur la mise en oeuvre du programme des langues officielles dans les institutions fédérales ainsi que le prévoit l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*. Ce septième rapport annuel que je dépose aujourd'hui devant les deux chambres couvre l'exercice débutant le 1er avril 1994 et se terminant le 31 mars 1995.

Il m'est particulièrement agréable de déposer ce rapport car, des trois que j'ai eu l'honneur de présenter, c'est le premier à couvrir une période de douze mois consécutifs pendant laquelle j'ai présidé le Conseil du Trésor. Il s'agit d'un rapport qui rend compte des réalisations du gouvernement dans le domaine des langues officielles. De réalisations qui témoignent des résultats concrets du programme, mais aussi de l'intérêt que porte le gouvernement à sa mise en oeuvre efficace et efficiente dans les institutions fédérales.

Au cours de cet exercice, les dernières dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* sont entrées en vigueur et le gouvernement s'est particulièrement soucie de veiller à ce que les institutions fédérales continuent de servir les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix, là où la législation le prescrit.

L'Initiative pour des services de qualité, dont je suis responsable, vise à améliorer la prestation de services de qualité aux Canadiens et aux Canadiennes. Dans le cadre de cette initiative, des normes de service seront élaborées et la satisfaction du public sera mesurée afin d'assurer aux Canadiens et aux Canadiennes que leur gouvernement est à l'écoute de leurs besoins et

1	Avant-propos
3	Introduction
	Chapitre 1
	Le Règlement sur le service au public
5	• L'approche
7	• Champ d'application
7	• Les dispositions entrées en vigueur le 16 décembre 1994
	Chapitre 2
	Orientation et coordination générales du programme
10	• Rôles et responsabilités
10	• Le cadre de responsabilisation
12	• Activités menées par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle
13	• Vérification et surveillance
16	• Information
17	• Appui, consultation et collaboration
	Chapitre 3
	La situation dans les institutions fédérales
20	• Vue d'ensemble
21	• Service au public
22	• Langue de travail
24	• Participation équitable
25	• Mesures d'appui
26	• Gestion du programme
28	• Conclusion
	Annexe statistique
29	– Liste des tableaux
30	– Sources des données
30	– Interprétation et validité des données
31	– Tableaux
53	– Notes et définitions techniques



Monsieur le Président,

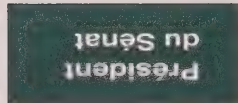
Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le septième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1994-1995.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,

Arthur C. Eggleton

Janvier 1996



Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le septième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1994-1995.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,

Arthur C. Eggleton

Janvier 1996

Offert également en médias substitués



Publié par la
Direction de la planification et des communications
Conseil du Trésor du Canada

NDLR :
Pour ne pas alourdir le texte, nous conformons
à la règle qui permet d'utiliser
le masculin avec une valeur de neutre.

© Ministère des Approvisionnements et
Services Canada 1996

N° de catalogue BT23-1/1995
ISBN 0-662-61464-X

**Les langues
officielles
dans les
institutions
fédérales**

Rapport annuel 1994-1995

Rapport annuel 1994-1995

**Les langues
officielles
dans les
institutions
fédérales**





President
of the Treasury Board

Président
du Conseil du Trésor

A1
B91
023

Official Languages in Federal Institutions

Annual Report 1995-96



Official Languages in Federal Institutions

We must...ensure that fundamental values – especially the linguistic duality that is one of defining features – are preserved and strengthened.

Excerpt of a speech given by the President of the Treasury Board, Mr. Marcel Massé, before the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, on June 22, 1996.

Annual Report 1995-96

Also available in alternative formats

Published by
Communications Directorate
Treasury Board of Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada 1996

Catalogue No BT23-1/1996
ISBN 0-662-62668-0

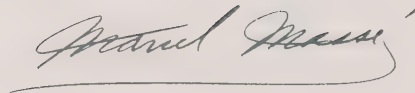


Speaker of
the Senate

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the eighth annual report of the President of the Treasury Board covering the fiscal year 1995-96.

Yours sincerely,

A handwritten signature in cursive script, reading "Marcel Massé", written in dark ink. The signature is fluid and stylized, with a long horizontal flourish extending from the end of the name.

Marcel Massé

President of the Treasury Board

October 1996

Speaker of the
House of Commons

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the eighth annual report of the President of the Treasury Board covering the fiscal year 1995-96.

Yours sincerely,

A handwritten signature in dark ink, reading "Marcel Massé". The signature is fluid and cursive, with a long, sweeping underline that extends to the right.

Marcel Massé

President of the Treasury Board

October 1996

Table of Contents

Foreword	1
Introduction	3
Chapter 1	
General Direction and Coordination of the Program	7
• Roles and responsibilities	8
• Accountability framework	9
• Activities carried out by the Treasury Board in support of its role	10
Chapter 2	
The Situation in Federal Institutions	17
• Overview	18
• Service to the public	20
• Language of work	24
• Equitable participation	26
• Support measures	28
• Program management and costs	30
Chapter 3	
Special Report on Language of Work	33
• Background	34
• Action on the recommendations	34
• Conclusion	39
Conclusion	41
Statistical appendix	43
– List of tables	43
– Information sources	44
– Interpretation and validity of the data	44
– Tables	45
– Technical notes and definitions	65

Foreword

I am pleased to table before Parliament the Annual Report of the President of the Treasury Board of Canada on the status of the official languages in federal institutions, as required by section 48 of the *Official Languages Act*.

This eighth annual report covers the 1995-96 fiscal year and presents an overview of the progress made by the Official Languages Program in the federal institutions covered by the Act. I am especially proud to submit this report, my first as President of the Treasury Board, since it reports on the achievements and the specific measures taken by this government and its institutions to ensure that the parts of the Act relating to service to the public, language of work and equitable participation are implemented.

My predecessor, the Honourable Arthur Eggleton, launched a series of initiatives designed to improve the delivery of services to the public in both official languages, to increase the accountability of federal institutions, to enhance cooperation with the Commissioner of Official Languages and to intensify monitoring activities.

In this regard, the evaluation of the situation in federal offices required to provide bilingual services, which was carried out by federal institutions at the request of the President, is one of the significant events of the period covered by this report. This initiative of unprecedented scope, which resulted in the preparation of action plans for each office whose performance was inadequate, made it possible to get a comprehensive picture of delivery of federal services to the public in both official languages. The assessment carried out by federal institutions showed that service to the public has clearly improved since the study by the Commissioner of Official Languages and the regional visits by the Treasury Board

Secretariat in 1994. Follow-up actions to be taken in the coming months will ensure that significant and lasting improvements continue to be made.

Past achievements were maintained, and definite, although modest, progress was noted for the two other components of the Official Languages Program in federal institutions, language of work and equitable participation. This year, the report is devoting an entire chapter to language of work and, more specifically, to following up the general recommendations made by the Commissioner of Official Languages in the study he conducted with a sample of federal institutions in the National Capital Region. Along with the overview of action plans on service to the public, this report provides a relatively complete picture of two of the major components of the Official Languages Program.

Program Review was in its second year in 1995-96. I am pleased to note that it has had no negative impact on the attainment of the objectives of the Official Languages Program, especially with regard to the level of services offered to the official-language minority communities.

The various measures taken by the government during the past year demonstrate the importance attached by this government to the Official Languages Program and to its effective implementation in federal institutions. As the new President of the Treasury Board, I intend to pursue the initiatives launched by my predecessor while focusing my own efforts on service to the public and language of work.

Official languages are an integral part of the quality of federal services provided to Canadians. Without them, in other words,

without the delivery of services in both official languages, Canadians cannot claim they receive high-quality services from their federal institutions. It is the responsibility of these institutions to ensure that they not only deliver their services in both official languages, as set out in the legislation, but also provide quality services in each official language. They must ensure, in addition, that these services, while remaining affordable in the current context of financial restrictions, are of the same level in both content and delivery method. In order to do this, federal institutions must integrate official languages into their service standards and ensure that delivery meets expectations. The institutions must also reflect the equal status of the two official languages at all levels of daily activities by giving them an equal position in the workplace. This is the challenge I have set myself, and I ask federal institutions to take it up also.

As my colleague, the Minister of Intergovernmental Affairs, has pointed out, "*Our Official Languages Act*, and the recognition of language rights in the Constitution, constitute a model of that type of arrangement." Canada's approach to bilingualism is exemplary, unique and typically Canadian, in that it is neither coercive nor restrictive. Instead, it puts the emphasis on respect, equity and equality.

I intend to ensure that federal institutions continue to meet their linguistic obligations to Canadians. I encourage my colleagues to combine their initiatives with mine to continue transforming into reality the equal status, rights and privileges of the two official languages in Canadian government institutions, as entrenched in the Constitution.

Introduction

Canada has adopted an approach to official languages that is admired in many countries, especially those in which different languages coexist. This approach is comprehensive and equitable, and also represents a consistent whole – that proceeds from a general statement of principles to their practical and detailed implementation.

The Canadian approach is based on our Constitution, which entrenches language rights and principles, and is rooted in the *Official Languages Act*. The Regulations on service to the public and official languages policies are a natural extension of this approach and give concrete form to the constitutional rights and principles.

By setting forth the equality of status and equal rights and privileges of English and French in federal institutions, the Constitution clearly establishes that it is not individual Canadians who have an obligation to be bilingual, but the federal institutions that serve them and in which they work. The *Official Languages Act* (the Act) expresses this equality by defining the three pillars of Canadian institutional bilingualism:

- **service to the public**, or the obligation of federal institutions to offer and to provide services to the public in both official languages and the corresponding right of the public to communicate with federal institutions and to receive services in the official language of their choice, where provided for by law;

- **language of work**, or the obligation of federal institutions to create work environments conducive to the effective use of both official languages in bilingual regions designated for this purpose and the corresponding right of federal employees to be able to work in the official language of their choice, within the limits defined by the Act; and
- **equitable participation**, or the government's commitment to seeing that English- and French-speaking Canadians have equal employment and advancement opportunities within federal institutions and that the proportions of English- and French-speaking staff in those institutions tend to reflect the presence of the two official language communities in Canada.

During the past year, the Treasury Board launched a number of initiatives that contributed to the advancement of the Official Languages Program, giving concrete form to the principles of linguistic duality set out in the Constitution.

The 1995-96 year is the first complete fiscal year in which all the provisions of the *Official Languages Regulations (Communications with and Services to the Public)* were in force and in which federal institutions were required to fully comply with the latest set of regulations that came into force on December 16, 1994.

Obviously, one of the significant events of 1995-96 was the evaluation of the official languages situation in all offices required to provide bilingual services, and, in the case of offices whose performance was inadequate, the subsequent submission of action plans. As a result of this initiative of unprecedented scope, it was possible to get an overview of the situation in all federal offices that are required to provide service to the public in both official languages and to make significant improvements.

Parallel to this exercise, the Treasury Board Secretariat (TBS) reviewed the follow-up action taken on the general recommendations made by the Commissioner of Official Languages in his study on language of work in the National Capital Region (NCR). The Secretariat also intensified its activities to monitor implementation of the Program, specifically in the areas of service to the public and language of work. Deputy ministers and agency heads were made aware of their responsibilities and the importance of their role in this regard through ongoing communications. Information sessions and workshops were also organized in various regions of the country to inform the public of its rights and to provide managers and their employees with better information on their linguistic obligations.

To continue to increase the accountability of the organizations subject to the Act and to facilitate implementation of the Program, the Secretariat made a number of tools available to federal institutions, including an audit guide, a questionnaire on client satisfaction with the delivery of services in both official languages and a questionnaire that allows managers to assess the status of official languages in their units.

Since 1995-96 was the "language-of-work year," TBS and federal institutions undertook several initiatives that included distributing a questionnaire on the use of both official languages in the workplace, holding a series of workshops on language of work, carrying out a survey on language of work in New Brunswick and preparing an audit guide for identifying the language requirements of positions.

In view of the increased importance of electronic communications, the TBS distributed a *Guide to Internet Use in the Federal Government*, which included a section on official languages. In addition, the Secretariat undertook to streamline Program management by making translation services optional and increasing the flexibility of language-training administration. Program costs were no longer affected by retroactive payments of the bilingualism bonus to members of the RCMP and returned to a level well below \$300 million.

The past year was marked by the consolidation of previous achievements. On the whole, there is reason to be optimistic about the status of the Program despite the existence of some isolated problems of which federal institutions have been made aware and which they are working to resolve.

Next year, the Treasury Board will concentrate on following up on the service-to-the-public action plans, on continuing to streamline language-training administration on simplifying accountability frameworks, on integrating official languages more fully into the ongoing activities of federal institutions, and on monitoring Program implementation, specifically with regard to the important role supervisors and members of the Executive group play in the success of the Program. Through its actions, the Treasury Board will help to advance the Program in federal institutions, thus confirming the place of English and French in Canadian society and their daily contribution to enriching our country.

Chapter 1

General Direction and Coordination of the Program

This chapter reviews the activities undertaken by the Treasury Board in 1995-96 to support its role in the general direction and coordination of the Official Languages Program in federal institutions under the *Official Languages Act*.

Roles and responsibilities

The Treasury Board is a Cabinet committee that, in the area of official languages, is responsible for the general direction and coordination of federal policies and programs relating to the implementation of the legislative provisions on service to the public, language of work and the equitable participation of English- and French-speaking Canadians in federal institutions subject to the Act, with the exception of the Senate, the House of Commons and the Library of Parliament.

Under this mandate, the Treasury Board must set out the policies and directives required to implement the provisions of the Act, ensure that federal institutions fulfil their official languages obligations, assess the effectiveness of programs and policies, and inform the public and federal employees of federal language policies. It should be explained that, although the Act does not assign it specific responsibilities in this area, the Treasury Board is playing an increasing role for privatized organizations, since all of the official languages legislation also applies to many of these entities, whose number continues to grow as a result of alternative service and program delivery initiatives.

The Treasury Board meets its responsibilities with the support of its Secretariat and, more particularly, of the Official Languages and Employment Equity Branch (OLEEB). The branch's principal mandate is to interpret policies and make proposals for new policies as required, facilitate and monitor implementation of the Program and contribute to a better understanding of it by federal employees and the Canadian public.

Although under the Act the President of the Treasury Board is responsible for answering to Parliament for implementation of the official languages legislation, federal institutions themselves are responsible for ensuring that it is implemented in concrete terms in their daily operations. Accordingly, federal institutions (departments, agencies and Crown corporations), as well as privatized organizations play a vital and a decisive role in the Program's success.

It is their responsibility to ensure, where provided for by the legislation, that Canadians are served in the official language of their choice, to create work environments conducive to the effective use of both official languages, and to provide equal employment and advancement opportunities to the members of the two official language communities. They must also effectively manage the implementation of their official languages program.

For this purpose, institutions must adhere to the policies and implementation guidelines issued by the Treasury Board and monitor their application, and establish internal accountability mechanisms to allow them to meet their obligations. Finally, federal institutions help the Treasury Board carry out its mandate by reporting to it on the results they attain.

The roles and responsibilities of the Treasury Board and of federal institutions are defined in a clear and effective accountability framework in which the objectives to be reached are specified. This provides the basis on which the President, in the context of the results achieved, can report to Canadians each year on the status of the official languages and on the progress of the Program in federal institutions.

Accountability framework

The official languages accountability framework put in place by the Treasury Board Secretariat is the reference tool for management of the Official Languages Program in federal institutions. Its structure is provided by the *Official Languages Act*, by the Regulations on service to the public and by the official languages policies issued by the Treasury Board to clarify the legal requirements.

The accountability framework is organized to include the obligations of each organization concerned, accountability instruments, monitoring mechanisms and lines of responsibility and accountability. It is designed to put the emphasis on results, with the ways of attaining them being left to the discretion of the institutions.

As previously stated, responsibilities for official languages lie primarily with the federal institutions, as prescribed by the principle of Canadian institutional bilingualism. Each institution must, therefore, ensure that it is efficiently and effectively meeting its responsibilities with regard to both service to the public and language of work, and that it is fulfilling the government's commitment to equitable participation. For this purpose, federal institutions must establish their own internal accountability mechanisms at both the executive and front-line manager levels.

The institutions must also report to the Treasury Board on the results they achieved and the progress they make so that the President can report to Parliament on the status of official languages. The TBS has put in place two primary mechanisms, based on cooperation and complementary roles, to help federal institutions meet their linguistic obligations to Canadians and their employees: accountability instruments and monitoring.

Accountability instruments are a form of contract, or official language agreements between each institution and the Treasury Board and, in the final analysis, the Canadian public. These

agreements cover a period of two to three years, are negotiated with the TBS and set out the commitments of the institutions in relation to each of the Program's three major components.

These commitments are presented as objectives to be achieved within specific periods. Success in attaining the objectives is measured by performance indicators based on data collected from information sources available to the institution. In addition, institutions report to the TBS on the progress achieved in an Annual Management Report.

Upon their expiry, agreements are renegotiated or extended and, where the official-languages situation in the institution in question is considered fully satisfactory, they may be replaced by an exemption. In this case, the institution is exempted from having to negotiate an agreement, but it must continue to justify the exemption by submitting a brief annual report.

With the goal of simplifying and streamlining Program administration, the TBS also offers interested institutions with 100 or fewer employees and a record of good performance in the official-languages area the option of signing a simplified agreement in the form of a letter confirming the institution's commitments with respect to the Program.

Since this accountability framework was introduced in 1988, some 137 agreements and letters of understanding¹ have been signed by federal institutions. In addition, five institutions had an exemption as of March 31, 1996.²

Accountability instruments, which are designed to ensure that federal institutions meet their official languages obligations, focus on results,

¹ Including simplified agreements. It should be noted that this total also includes second-generation letters of understanding.

² They are the Registrar's Office of the Supreme Court of Canada, the Office of the Registrar of the Tax Court of Canada, the National Library of Canada, the Public Service Commission of Canada and the Department of Justice Canada.

on maintaining past achievements and on improving situations that require it. Federal institutions, therefore, have the choice of the means they consider appropriate to meet their obligations.

The second mechanism used for this purpose is monitoring, by the TBS and federal institutions themselves, of the implementation of the Program. This mechanism complements the accountability framework in the sense that the progress made and the strengths and weaknesses of institutions are measured and determined partly on the basis of the results of audits, reviews, studies and assessments.

In addition, the monitoring mechanism not only enables the Treasury Board to take stock of the status of the Program, but also makes available to federal institutions the tools they need to meet their obligations. In recent years, in light of the various reorganizations and budget cuts affecting federal organizations, the TBS has increased its audit activity and reinforced its role as a facilitator and coordinator for implementation of the Official Languages Program.

Its flexible design, adaptability and comprehensiveness make the accountability framework the preferred tool for management of the Official Languages Program by the Treasury Board. Its effectiveness has been demonstrated many times and it has resulted in definite improvements in the Program. The update on the situation provided by the action plans on service to the public required by the President of the Treasury Board is, moreover, the most recent illustration of this.

Activities carried out by the Treasury Board in support of its role

In 1995-96, the Treasury Board, through its diverse initiatives, demonstrated its role as leader, coordinator and facilitator for implementation of the Official Languages Program.

Like the federal government as a whole, the Official Languages and Employment Equity Branch has simplified and rationalized its administrative structure. The purpose of this reorganization was to reflect the nature of the branch's relationships with the various players, to clarify the scope of its activities in the official-languages area and to reflect the change in the role of government and its institutions and the new methods of operating and of delivering federal services. During the past year, OLEEB relied on three divisions to carry out its official-languages responsibilities:

- the **Official Languages Legislation and Policies Division**, which is specifically responsible for interpreting legislation and policies; for developing and communicating policies; for analysis and review; for work related to parliamentary activities; for liaison with official-language minority communities, federal employees and other levels of government; and for information and consultation activities;
- the **Program Division/Departments and Agencies Sector**, whose mandate is to negotiate and follow up on letters of understanding, monitor implementation of the Program, and carry out liaison, support and consultation activities with those responsible for official languages in departments and agencies; and
- the **Program Division/Crown Corporations Sector**, which has the same responsibilities as the Program Division/Departments and Agencies Sector, but for Crown corporations and privatized organizations subject to the *Official Languages Act*; the establishment of this new division reflects the greater importance of privatization and of new ways of delivering programs and services.

In 1995-96, OLEEB had 37 full-time equivalents³ to support the Treasury Board in implementing its official-languages mandate. The Treasury Board Secretariat allotted \$3.8 million to the general direction and coordination of the Program in federal institutions. The major activities carried out in this regard in 1995-96 are described in the following paragraphs.

Audit and monitoring

A significant activity in this area was undoubtedly the summary of service to the public that was prepared from the action plans requested by the former President of the Treasury Board. Following his appearance before the Standing Joint Committee on Official Languages on March 1, 1995, the President had asked all federal institutions to report to him on the situation of service to the public in all their offices required to serve the public in both official languages, and, in the case of each office in which shortcomings existed, to submit detailed action plans reporting on measures taken and proposed.

As indicated in Chapter 2, the evaluation conducted by federal institutions and the measures they indicated they had taken to correct the situation produced generally positive results although there is still room for improvement. Over the next few months, the TBS will have to ensure that the required follow-up actions are taken in the offices where problems persist, and to confirm through its audits that the indicated measures have, in fact, produced the desired results. As specified by the former President, federal institutions in which service to the public remains unsatisfactory must continue to report to the TBS every six months until the required corrective measures are in place and operational in all the offices concerned.

During the past year, the TBS carried out a number of audits of the Official Languages Program. For example, the second phase of the audit of services to the public covered 11 more Census Metropolitan Areas (CMA) in Ontario and Western Canada, bringing to 13 the number of CMAs audited since 1994-95. The Phase I results and the Phase II preliminary findings indicate that the situation appears to vary from one office to another and from one region to another; some offices have very satisfactory ratings, while others are having some problems in effectively meeting their obligations.

In 1995-96, the TBS also carried out a survey on language of work among federal employees working in New Brunswick. This survey will be completed during the next fiscal year and will, if necessary, be supplemented in a second phase by interviews with managers and employees in areas where the survey results indicate problems. This major survey, which will have covered some 6,000 employees overall, should be followed next year by a similar survey in other regions designated bilingual for the purposes of language of work.

The Secretariat also conducted two other audits at the same time. The first was on the availability to employees, for language-of-work purposes, of automated systems in both official languages; it took place in the NCR. It covered about 15 federal institutions and was designed to establish to what extent these institutions were meeting their responsibilities when acquiring information technology products and services; to confirm that computer software and hardware and related services such as training and help services were, in fact, available in both official languages where required by the Act; and to measure the satisfaction of employees in the two linguistic groups concerning availability of automated systems and services in both official languages.

The last of these audits dealt with language requirements of positions and covered a sample of some 250 positions in Quebec. Its aim was to ensure that the language requirements of

³ The expression "full-time equivalent" is a unit used to measure human resources in the federal government. The number of full-time equivalents does not necessarily correspond to the total number of employees, since it is based on the number of hours worked during this year.

positions were appropriate and correctly identified, that is, to say, that they adequately took into account the language obligations of the institutions covered and that they enabled institutions to have sufficient bilingual capacity to fulfil their obligations.

Lastly, the TBS published the results of the 1994-95 audit on use of translation services, which shows that institutions use translation services effectively, although they still need to formalize their procedures for authorizing and controlling translation requests, and to update their internal policies on production of texts in both official languages. The TBS will follow up on implementation of the recommendations in the final audit report during the next fiscal year.

As previously mentioned, the Treasury Board's monitoring activities within the official languages accountability framework include not only the audits conducted by the TBS, but also the results of internal audits carried out by federal institutions themselves. During the period in question, the TBS received seven internal audit reports dealing wholly or partly with official languages.

Overall, the reports indicate a number of shortcomings, including inadequacy and lack of clarity of communications relating to official languages, misunderstanding of the concepts of "active offer of services" and "services of comparable quality in both official languages," unequal levels of service delivery from one office and one institution to the next, lack of accountability of front-line managers, and non-integration of official languages into daily operations. The recommendations in these reports are usually the subject of management responses and the TBS confirms in the months following publication of the reports that the required actions have been implemented.

In 1995-96, the Secretariat played its role as facilitator for implementation of the Official Languages Program by making a number of tools available to federal institutions. In November 1995, OLEEB distributed to

departments and agencies the *Questionnaire on the Use of the Official Languages at Work*. This questionnaire, which was based on a similar questionnaire designed by Crown corporations, takes the form of a survey to be conducted among employees of the institution, and is adaptable to the specific needs of user institutions. Its basic purpose is to establish whether employees have been informed of their rights regarding language of work, whether their work environments are conducive to the use of both official languages and allow staff to use either language, and whether the institution provides the services prescribed by the Act, in both official languages. The questionnaire was used by the TBS for the survey on language of work conducted in New Brunswick at the end of the fiscal year. This tool also includes advice on how to analyze the data.

In February 1996, OLEEB also distributed to federal institutions the *User Guide – Questionnaire on Client Satisfaction With the Offer and Delivery of Services in Either Official Language*. This guide consists of the questionnaire itself and the various methods that can be used to administer it, and also describes the advantages and disadvantages of each method. The guide was pretested in various regions of Canada and can be used by a specific office as well as by an entire institution. It should be a particularly valuable tool for measuring client satisfaction. The information collected by this means should also enable user offices to make any necessary improvements. Finally, the questionnaire can be used in its existing form or included in a more general survey of client satisfaction, and it is directly in keeping with the Quality Service initiative, which is designed to improve delivery of quality services to Canadians, a goal being pursued by the government across Canada.

The TBS also completed preparation of the *Audit Guide – The Official Languages Program in Organizations Subject to the Official Languages Act*, which was issued in late March 1996. The guide was distributed to all federal

institutions and covers every component of the Program. It should help internal auditors carry out detailed audits of implementation results and compliance with the official languages legislation and policies. The guide was designed to accommodate an audit of a specific aspect of the Program, such as delivery of personal and central services in both official languages or, alternatively, an entire component of the Program, such as language of work. Based on the obligations under the Act, it defines audit objectives and criteria and supplements these with methodologies enabling internal auditors to select ways to measure and assess how well set objectives are attained. It also contains a set of other tools, including definitions of various official-languages terms, a questionnaire on evaluation of official-languages status for managers and tools to measure client and employee satisfaction.

The branch has prepared a new computerized directory of federal offices in Canada called *Burolis*. The directory includes both offices with an obligation to provide service in both official languages and other federal offices, and is the only official and comprehensive list of its kind in the federal government. It contains not only identifying information for each office, but also information on the nature of their linguistic obligations. It can, therefore, be used for both service to the public and language of work. Through its search function, the users of this operator-friendly directory can obtain the address of a specific office, a list of all the offices of a specific institution or all federal offices in a specific municipality, region or province, or the telephone or fax number of an office or the person responsible for official languages, or can make the required updates based on information sent by institutions. *Burolis*, a shortened version of which should be available on the Internet during 1996-97, should be an invaluable source of information for the public and an especially effective program management tool for the TBS and all federal institutions.

Lastly, because the TBS is cognizant of the growing importance of the electronic media, especially the Internet, in modern communications, it published in July 1995 the *Guide to Internet Use in the Federal Government*. One part of this document deals specifically with official languages and contains the principles to be observed by federal institutions when they communicate with the public through the Internet or use this medium to distribute information or documents.

Information

Under the *Official Languages Act*, the Treasury Board is responsible for providing information to the public and to the staff of federal institutions on the government's official-languages policies. In carrying out this mandate, OLEEB launched a series of workshops in October 1995 for federal employees and managers on delivery of services to the public in both official languages. These workshops, whose purpose was to remind participants of the principles of active offer of service and to explain means of delivering bilingual service, were held in the Western provinces, the Maritimes, the Northwest Territories and the Yukon, and provided participants with an opportunity to discuss their respective experiences and initiatives. About 1,400 federal employees have already attended the 35 workshops organized so far, during which representatives from Canadian Heritage also discussed the specific characteristics of the official language minority communities they serve.

During these sessions, OLEEB staff presented an especially well-designed video on official languages. This initiative of the Official Languages Division of Revenue Canada deals in a clear and striking way with active offer of services in both official languages and shows that official languages are an integral part of service quality. Although primarily intended for Revenue Canada staff, the video is a way to make all employees aware of their linguistic responsibilities to the two official-language communities

and illustrates that it is usually not difficult to comply with the requirements of the Act. The TBS wishes to thank Revenue Canada for allowing it to use this video and congratulates it on this initiative.

The TBS also introduced a new series of workshops on language of work in order to raise the awareness of federal managers and employees working in the NCR and the regions designated bilingual for the purposes of language of work regarding their rights and responsibilities, and to explain to them in concrete terms the various components of the relevant Treasury Board policies. During these workshops, which were initially held in Northern Ontario and attracted about 260 employees, participants had an opportunity to learn about ways to help create and maintain work environments that are genuinely conducive to the use of both official languages and to resolve various implementation problems. These workshops will continue during the next year and will be given in all the other designated bilingual regions.

As part of the second component of its information activities, the TBS organized a number of information sessions for official-language minority communities, particularly in the Northwest Territories, Manitoba, Prince Edward Island and Quebec. Branch staff also continued, on a regular basis, to meet and consult with representatives of these communities by attending the annual general meetings of their associations. Through these ongoing contacts, the TBS kept itself informed of the concerns of the official-language communities and ensured that implementation of the various Program components continued to meet their needs.

The branch also responded to inquiries it received from teachers, students, researchers and individuals who wished to obtain further explanations of certain aspects of the Official Languages Program in federal institutions. For example, the branch played host to two foreign delegations, one from Wales and the other from

the Irish Republic, interested in learning about the Canadian approach, especially as it relates to the delivery of services to the public.

In March 1996, the TBS updated and reprinted two of its popular publications. These were the quick-reference guides entitled *Active Offer of Services in Both Official Languages/Offre active de services dans les deux langues officielles* and *Official Languages Regulations on Service to the Public-Synoptic Table/ Règlement en matière de service au public dans les deux langues officielles-Tableau synoptique*.

Lastly, in cooperation with Training and Development Canada, the branch continued to offer the "Orientation to Official Languages" course, which not only presents an overview of the Official Languages Program in federal institutions and of its development, but also explains its principles and implementation methods. The emphasis is on the rights of the public and of employees and on the obligations of federal institutions with regard to each Program component. The course, which was given twice in the NCR in 1995-96, should be reviewed soon in order to reflect the changes to both federal service delivery methods and management of the Program, as well as official-languages promotion activities.

Support, consultation and cooperation

The Treasury Board's activities in relation to the various players in the official languages field are essential for the effective implementation of the Program in federal institutions.

In the context of the changing role of government in every field and the modernization of federal programs and services to respond to the current and future needs of Canadians, and given the associated initiatives to privatize and commercialize a number of Crown corporations and to consider new ways of delivering federal services with an emphasis on partnership and efficiency, OLEEB devoted special attention to ongoing projects to ensure that official

languages considerations are taken into account in creating the new entities. During the past year, the branch was closely associated with the study of these new initiatives through its participation in various working groups responsible for reviewing them and the various means of delivering services and programs.

The TBS continued its close cooperation with the Office of the Commissioner of Official Languages. Officials of the two agencies met a number of times during the year to discuss common concerns and to coordinate their actions concerning federal institutions. In this regard, the TBS is closely monitoring the follow-up by federal institutions of the recommendations made by the Commissioner of Official Languages in his studies and investigations and also in his annual report. In 1995-96, OLEEB accordingly contacted all federal institutions to ask them to take all the actions needed to implement the recommendations made by the Commissioner in his recent study of language of work in the National Capital Region.

The TBS also maintains ongoing contacts with other central agencies, including the Department of Justice, the Privy Council Office, the Department of Canadian Heritage, the Public Service Commission, Language Training Canada, and the Translation Bureau (of the Department of Public Works and Government Services), that have specific official-languages responsibilities.

The TBS has established a particularly effective mechanism for consulting with federal institutions, which allows it not only to provide information to those responsible for official languages, but also to obtain their viewpoints on matters of common interest and to make them aware of the major official-languages priorities. In the case of separate employers and institutions for which the Treasury Board is the employer, this mechanism takes the form of the **Departments and Agencies Advisory Committee on Official Languages**, and in the case of the other organizations subject to the

Official Languages Act, it takes the form of the **Crown Corporations and Agencies Advisory Committee on Official Languages**.

Both committees, each of which consists of representatives of about 15 institutions, meet at regular intervals to discuss various topics associated with official languages. For example, in 1995-96, the Departments Advisory Committee considered the results of the OLEEB regional visits, the service-to-the-public action plans submitted by federal institutions, program audits, the attainment of the CBC level by members of the Executive group, the *Guide to Internet Use in the Public Service*, computer-assisted translation and the new Positions and Classification Information System.

The Crown Corporations Advisory Committee also dealt with the action plans, OLEEB regional visits and the Internet, but it also considered mechanisms to monitor implementation of the Program as well as the accountability framework for Crown corporations.

On April 1, 1995, with a view to streamlining and simplifying data-collection procedures, the TBS set up the Position and Classification Information System (PCIS) to integrate certain of the Secretariat's information systems on human resources, including official languages. The previous Official Languages Information System (OLIS) consisted of two components, one for departments and agencies (OLIS) and one for Crown corporations, the Armed Forces and other organizations for which the Treasury Board is not the employer (OLIS II). With the roll out of PCIS, only the second component of the previous system, OLIS II, which has been improved in various ways during the past two years, remains in place. Despite the unavoidable problems initially associated with introducing an information system as complex as PCIS, the TBS is confident that it will soon be able to provide data that is as complete and reliable as it was in the past, after completing the breaking-in period.

During the past two years, and in light of the phenomenal growth of the Internet in the federal government and the ever-increasing number of public- and private-sector users, the TBS has also turned to this leading-edge communications technology. For example, the last two issues of this report were posted on the Internet. In addition, beginning next year, the Official Languages Information Network, OLIN, will be accessible via the Internet to employees in federal institutions that subscribe to Publiservice, the federal Public Service internal network. Those responsible for official languages in federal institutions will thus be able to have access to documentation and information relating to the Program and to discuss matters of common interest.

Lastly, the Treasury Board undertook to streamline the management of translation and the administration of language training. On April 1, 1995, the translation envelopes system previously used to manage translation demand was abolished and the corresponding funds were transferred to departments and agencies.

The Treasury Board is planning to amend the policies on language training and on staffing of bilingual positions. The purpose of these amendments is to increase the flexibility of the current system, particularly by introducing a standard 24-month exemption period for meeting language requirements following non-imperative staffing of a bilingual position, without any distinction between first and subsequent appointments. These changes will also eliminate the maximum number of language training hours an employee may take during his or her career. As a result, the Language Training Module should be eliminated during the next fiscal year.

The TBS has also undertaken to update Appendix F of the "Contracting" volume of the *Treasury Board Manual*, which deals with official-languages requirements in awarding contracts, in order to reflect the new legislation and the revision of official-languages policies.

Chapter 2

The Situation in Federal Institutions

The *Official Languages Act* requires the President of the Treasury Board to report to Parliament on the implementation of official language programs in federal institutions within its mandate. This second chapter, therefore, presents a picture of the official-languages situation in federal institutions with regard to service delivery in both official languages, language of work and equitable participation, as well as support measures and Program management.

Overview

As indicated by the detailed observations under each of the headings below, implementation of the Official Languages Program in federal institutions remains positive overall and some progress should be noted. Problems remain in some locations, specifically with regard to active offer of services to the public in both official languages, communications with employees, public information and the “bilingualization” of automated systems, for example. The Treasury Board is aware of these difficulties, which are, however, confined to certain locations and offices, and is continuing to work with the federal institutions concerned to resolve them.

The measures to streamline and reorient government activities, including Program Review, as well as expenditure cuts and staff reductions, have had no negative impact on the number and distribution of bilingual positions (tables 1 and 3), the participation of Anglophones and Francophones (tables 12 and 13) and the pool of bilingual employees (Table 2).

In fact, the number of bilingual positions has increased by about six per cent compared with the previous year, while during the same period the number of Public Service staff decreased by some seven per cent. Taken together with a decrease of some seven per cent in the number of unilingual English positions, the increase in the number of bilingual positions is probably a

partial reflection of the impact of measures taken by federal institutions to meet their linguistic obligations in a context of declining staff numbers. In addition, as indicated by Table 3, this increase occurred in all regions.

As Table 2 shows, not only did the pool of bilingual employees increase in absolute and relative numbers, but also the vast majority of bilingual employees, almost 90 per cent, had either superior or intermediate proficiency in their second language. An indication of the maturity of the Program is that the pool of bilingual employees in the Public Service continues to exceed requirements by 15 per cent.

However, a number of incumbents of bilingual positions still do not meet the language requirements of their positions (Table 4). This situation does not really represent a problem since these employees account for only six per cent of all incumbents of bilingual positions and in these circumstances it remains the responsibility of federal institutions to take the required measures to meet their official languages obligations. It should, however, be noted that there was, on the one hand, an increase in absolute terms (from 53,458 to 56,802 employees) in the number of incumbents who met the language requirements of their bilingual positions and, on the other hand, a very marked decline, in the order of 82 per cent, in the number of incumbents who must meet the language requirements of their positions.

Given the large pool of bilingual employees in the Public Service, it may reasonably be asked why all bilingual positions are not occupied by employees who meet their language requirements at the outset. This is due to a number of factors. First, even if language knowledge is an element of merit, candidates for bilingual positions must also have the other qualifications required for these positions. Moreover, consistent with the government’s commitment to this effect, unilingual Canadians have access to a significant proportion of bilingual positions, provided that they are willing and able to take language training. Finally, on compassionate

grounds, a number of employees occupy bilingual positions without having to meet their language requirements, and have incumbent's rights, for example, because of age or long service.

Continuous raising of the language requirements of bilingual positions has also been noted for a number of years. Thus, in 1996, the percentage of bilingual positions requiring superior proficiency in the second language increased once again, by one per cent (Table 5). This was, in fact, a substantial increase of about 15 per cent from the previous year, which is especially significant in view of the fact that the number of positions requiring minimum proficiency fell by more than seven per cent during the same period, although it remained stable as a percentage of all bilingual positions. Indeed, as of March 31, 1996, almost all bilingual positions, or 94 per cent of the total, required superior or intermediate proficiency in the other official language.

Looking more specifically at each of the three major Program components, overall, institutions generally met their official languages obligations. As indicated by the data in the tables on bilingual positions, the required infrastructure is in place. Thus, while the same proportion of incumbents of bilingual positions allocated to service to the public and internal services meet the language requirements of their bilingual positions, their number has increased. This is also true of the number of bilingual positions requiring superior or intermediate proficiency in the other official language (tables 6 to 9).

The action plans on service to the public submitted by federal institutions have given rise to a significant improvement in the situation in federal offices and points of service required to serve the public in the official language of its choice. Thus, in September 1995, almost all of these offices and service points had put in place permanent or temporary measures to provide service in person and by telephone in both official languages.

With regard to language of work, points to be noted include the positive impact of initiatives launched by federal institutions throughout the fiscal year, the usefulness of the tools developed by the TBS to help departments and agencies better meet their obligations, and the ongoing communication with institutions. Departments and agencies also took measures to follow up on the recommendations made in 1995 by the Commissioner of Official Languages in his study on language of work, and these have resulted in further improvements in the situation. For example, the percentage of supervisors who meet the language profile of their bilingual positions increased by four per cent, and the percentage of supervisory positions requiring superior second-language proficiency rose to 27 per cent from 25 per cent the previous year.

However, some problems relating to language of work persist in certain locations and still require the combined attention of the TBS and the institutions concerned. This is the case, for example, for electronic communications and information, the capacity of senior management to function in both official languages, automated systems and delivery of training and development services.

In the case of equitable participation, the situation remains generally stable and satisfactory. Anglophone and Francophone participation rates tend on the whole to reflect the representation in Canada of the two language groups, despite the continuing existence of certain isolated problems, such as the low participation rate of Anglophones in the federal Public Service in Quebec. A small increase in the national participation rate of Francophone federal employees was, however, noted, 29 per cent as of March 31, 1996.

In summary, the progress made during the year in question reflects the ongoing and continuous improvement of the Program over the years and its sound foundations, as well as the combined actions taken by federal institutions to resolve various specific implementation problems.

Service to the public

The *Official Languages Act* clearly defines the linguistic obligations of federal institutions and their offices with regard to service to the public in the NCR. The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* specify in detail the circumstances in which federal institutions and their offices are required to provide their services to the public in both official languages elsewhere in Canada and abroad. The Regulations set out the obligations of offices based on such criteria as significant demand, the nature of the office and the services provided to the travelling public by third parties.

The Regulations adopted in December 1991 provided that they would be phased in during a three-year period beginning in 1992. Since the last regulatory provisions came into effect on December 16, 1994, the 1995-96 year was, in fact, the first complete year in which all the provisions of the Regulations applied.

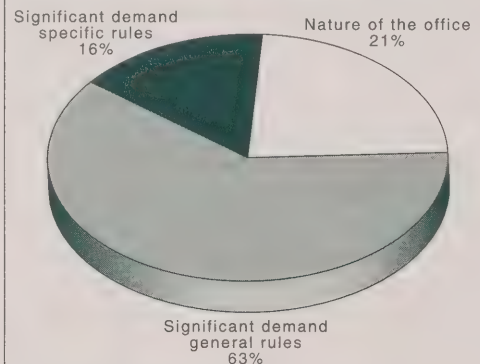
Under the approach adopted by the Act and the Regulations, almost all Canadians are assured of receiving services from their federal institutions in the official language of their choice. The effect of the rules set out in the Regulations is to take into account not only the distribution of the official-language minority communities and of federal office networks throughout Canada, but also the kinds of federal services provided to the public.

The Regulations use criteria such as the relative and absolute size of official-language minority communities and the distribution of their population to determine "significant demand" (general rules relating to significant

demand). They take into account the number of offices of the same institution and the type of services they provide in the regions where an official-language minority community exists (general rules relating to significant demand); and recognize, on the one hand, that the existence of significant demand may depend on factors other than population alone (specific rules relating to significant demand), and, on the other hand, that certain services must be provided regardless of the level of demand (rules relating to the nature of the office). Using these criteria, the Regulations guarantee Canadians in both language groups equitable and easy access to the services of federal institutions. Figure 1 below shows the percentage breakdown of federal offices required to provide services in both official languages by type of applicable rule, as of March 31, 1996.

Figure 1

Distribution¹ of bilingual federal offices and service points in Canada by type of regulatory provisions applicable as of March 31, 1996

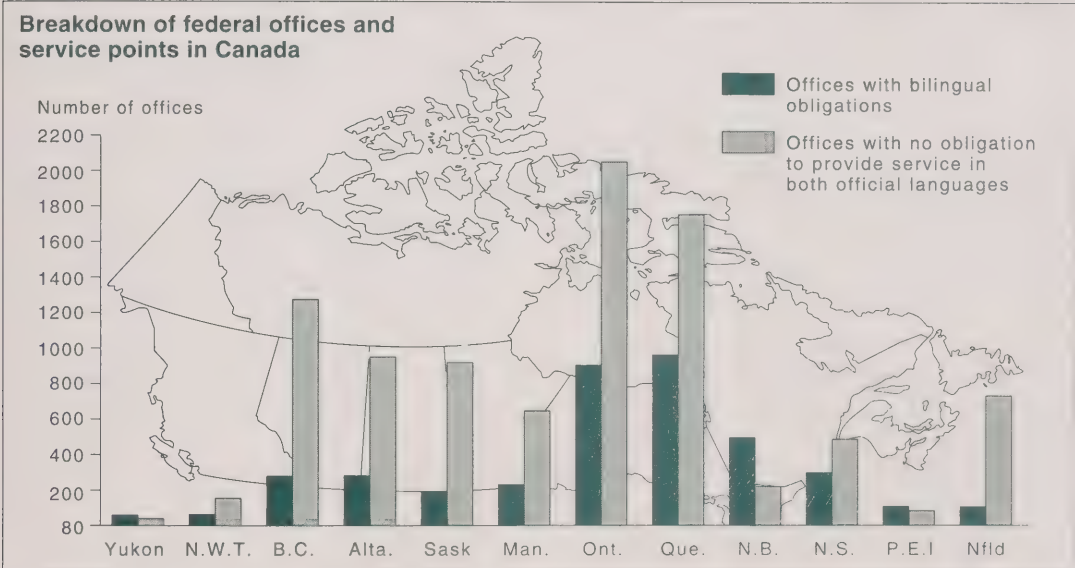


¹As a proportion of all bilingual offices in Canada subject to the Official Languages Regulations.

Figure 2 below illustrates the breakdown of federal offices and service points in the provinces and territories and the number of those required to provide services in both official languages. In all, as of March 31, 1996, slightly more than one quarter of federal offices in Canada (approximately 27 per cent) were required to provide bilingual services to the public.

According to the analysis conducted by federal institutions and the action plans they submitted to meet their linguistic obligations to the public if shortcomings were noted, the situation has improved significantly since that time, and progress has been noted with respect to the three indicators of service to the public: service in person, service by telephone and active offer of services. Thus, across Canada, in-person and telephone services are available

Figure 2



A series of TBS visits across Canada in 1994 and a study conducted at about the same time by the Commissioner of Official Languages determined that the situation concerning service to the public in bilingual offices was relatively satisfactory, although it varied from one region to another and from one office to another. The previous President of the Treasury Board therefore decided in March 1995 to ask federal institutions to evaluate the official-languages situation in all offices and service points required to serve the public in the official language of its choice, to take any corrective action necessary, and to report to him on this matter.

in 98 per cent¹ of offices, compared with 85 per cent and 88 per cent in 1994-95 respectively. Progress was especially remarkable in the area of active offer of services, for which the percentage of offices with an adequate performance increased from 53 per cent to 97 per cent.²

Of course, although the vast majority of offices (more than 90 per cent in some areas) meet their obligations, the situation is not perfect and

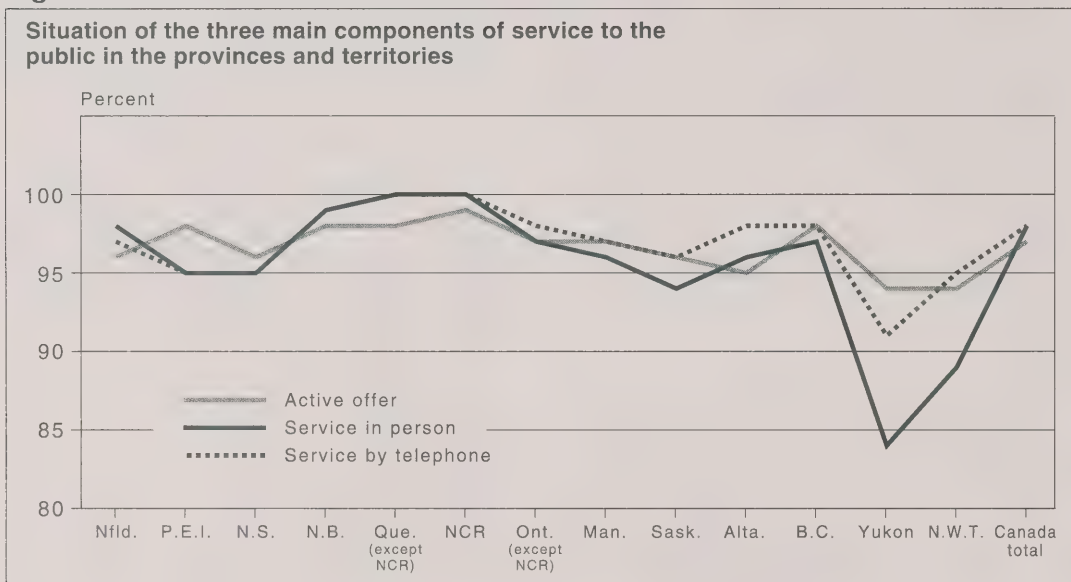
¹ Including offices that implemented temporary measures.

Source: *Availability of Service to the Public at Designated Offices under the Official Languages Act*, Report submitted to the Standing Joint Committee on Official Languages, Treasury Board Secretariat, Official Languages and Employment Equity Branch, June 1996.

there is still room for improvement: some offices have not established action plans, while others are using temporary measures to provide only minimal service in the official language of minority communities. Figure 3 shows the situation regarding service to the public in both official languages in the provinces and territories in the areas of service by telephone, service in person and active offer.

The progress achieved so far in the area of service to the public is, moreover, reflected in the greater capacity of federal institutions to offer their services to the public in both official languages where they are required to do so, under the terms of the Act and the Regulations. This capacity, which can be measured in the number of bilingual positions allocated to service to the public, increased by four per cent

Figure 3



In accordance with the commitment made by the previous President, the TBS will monitor the situation closely and ensure that all offices that have not yet implemented action plans or that have adopted temporary measures continue to report to it until the situation is considered adequate.

The Secretariat plans to continue its audits of service to the public and to analyze the internal audit reports submitted to it by federal institutions. In 1995-96, the TBS published the results of the first phase of an audit of service to the public conducted between January and March 1995 in the Toronto and Halifax Census Metropolitan Areas. This audit revealed a number of shortcomings, most of which have since been corrected as a result of action plans submitted by the institutions concerned.

in 1995-96 (Table 6). This improvement is all the more significant since the Public Service workforce decreased by some seven per cent during the same period. In other words, financial cutbacks have had no negative impact on the capacity to provide the public with bilingual services, quite the contrary.

Similarly, the number of incumbents who meet the language requirements of these positions has also increased, although the percentage was unchanged from the previous year (91 per cent). On the other hand, both the number of employees exempted from meeting the language requirements of their positions and the number of employees who must meet them following a non-imperative appointment declined. This decrease was especially marked in the case of employees who must meet the

language profile of their positions; they now represent less than one per cent of all incumbents of bilingual service-to-the-public positions.

As well as increasing in numbers, the capacity to provide service in both official languages improved in quality. Thus, 21 per cent of bilingual positions allocated to service to the public required superior proficiency in the other official language (Table 7), two per cent more than in 1995. In relative terms, this is an increase of close to 10 per cent from the previous year. In fact, almost all bilingual positions allocated to service to the public (97 per cent) require superior or intermediate proficiency in the second language.

During the period in question, the government continued to use alternative methods of delivering services and programs, including privatization and commercialization initiatives. To ensure that these projects take into account official-languages considerations, OLEEB was consulted and asked to provide advice, for example, in the case of Transport Canada's Air Navigation System, the Canada Business Service Centres and Canadian National Railways, among others. The change in status of some of these organizations did not exempt them from their official-languages obligations, and the documents providing for their devolution or transfer include specific language provisions, particularly with regard to service to the public.

During the months to come, OLEEB will continue to be involved in the projects announced in the March 1996 Budget to set up new service agencies, such as the Single Food Inspection agency, the Canada Revenue commission and the Parks Canada agency. Canadians will thus be assured that the government is taking steps to ensure that they will continue to receive the services they need in the official language of their choice, where provided for by legislation.

As with the departments and agencies, at the request of the TBS, Crown corporations and private organizations subject to the *Official Languages Act* evaluated, in 1995-96, the situation regarding service to the public in their offices required to serve the public in the official language of its choice. In the course of this exercise, certain institutions took specific measures. For example, the Business Development Bank of Canada paid special attention to official languages in selecting its new acronym; it also took into account its new official-languages obligations in the agreement it reached with the Treasury Board.

The National Museums placed particular emphasis on integrating the official languages into their new information technology. For example, they took steps to ensure that their researchers' work and all public information reaches the members of both language groups on the Internet in both English and French.

Other noteworthy initiatives include a review by the Farm Credit Corporation Canada of its partnership agreements (with agricultural equipment distributors, and banking institutions, for example) to determine what measures are required to ensure that its customers continue to receive service in the official language of their choice. The Calgary airport reviewed the extent to which publications made available to the travelling public by air carriers, franchisees and the administration itself are available in French. The results of this evaluation should be made available to other airports as soon as they are known.

Generally speaking, the Treasury Board can be proud of the progress achieved during the fiscal year, especially as the result of the measures introduced through the implementation of the action plans. There is, of course, room for further improvements, not only to correct the shortcomings that persist in certain locations, but also to ensure delivery of services of comparable quality in both official languages and

increase public awareness of the locations of federal offices required to offer bilingual services, and to provide federal employees with more information on the linguistic responsibilities of institutions subject to the *Official Languages Act*.

Language of work

The *Canadian Charter of Rights and Freedoms* sets out that English and French are the official languages of government institutions in Canada and that they have equality of status and equal rights and privileges. English and French are, in fact, the official languages of work of federal institutions. The *Official Languages Act* defines the specific obligations of these institutions with regard to language of work; they must ensure that their work environments are conducive to the effective use of both official languages and allow their staff to use either language in the specified circumstances.

The approach adopted for language of service differs from that adopted for language of work in that the first is based on the office concept while the second is based on the concept of “designated regions.” The Act specifies that, apart from the NCR, the obligations regarding language of work apply in the regions of Canada³ designated bilingual for that purpose. These include certain parts of northern and eastern Ontario, the Montreal area, parts of the Eastern Townships, the Gaspé and western Quebec, as well as New Brunswick. Elsewhere in Canada, the federal institutions should ensure that the treatment of the two official languages in the workplace is comparable from one unilingual region to another.

The flexibility of these two approaches is such that, in an office having an obligation to serve the public in the official language of its choice but not located in a region designated as

bilingual, the employees’ language of work is the official language that predominates in that region, subject to the obligation to serve the public in both languages. This is the case, for example, in Vancouver or Rimouski.

In order to create work environments genuinely conducive to the effective use of both official languages, the Act defines the minimum obligations for institutions in designated regions: employees must be provided with internal services (i.e., personal and central services), as well as with regularly and widely used work instruments in both official languages; employees must be supervised in both official languages when the circumstances require it for the creation of conducive work environments; the institution’s senior management must have the capacity to function in both languages; and information technology products and services must be available in both official languages. Thus, the employees concerned may, in certain circumstances, be able to choose their language of work in carrying out their duties.

As in the case of service to the public, monitoring of compliance by federal institutions with their obligations relating to language of work can be carried out based on two approaches: one, the capacity of institutions to meet their obligations as measured by the number of bilingual positions and their language profiles and, two, the results of audits, studies and annual management reports.

With respect to the capacity of the Public Service to provide employees with personal and central services in the official language of their choice, the percentage of incumbents of positions allocated to delivering these services who meet the language requirements of their positions did not change from the previous year. However, this relative stability in actual service capacity conceals some progress: there was an eight-per-cent increase both in the number of positions allocated to internal services and in the number of their incumbents who meet their language profiles. Even more

³ These regions are listed in Annex B of Treasury Board and Public Service Commission Circular No. 1977-46 of September 30, 1977. A copy can be found in Chapter 5-1 of the “Official Languages” volume of the *Treasury Board Manual*.

significant is the fact that the percentage of incumbents who must meet the language requirements of their positions fell from four to one per cent, indicating a significant decline of 78 per cent in a single year.

This was reflected in the quality of delivery of internal services in both official languages, since both the percentage and the number of positions allocated to internal services that required superior proficiency in the second language increased, by 2 per cent and 26 per cent respectively. By contrast, positions requiring minimal proficiency in the other official language declined by 19 per cent and represented fewer than 5 per cent of all positions allocated to delivery of personal and central services.

The capacity of the Public Service to supervise employees in the official language of their choice also improved over the previous year. Thus, although the total number of bilingual supervisory positions fell by 7 per cent, the percentage of their incumbents who meet the language requirements of their positions increased from 86 per cent to 90 per cent. In other words, 9 out of 10 supervisors meet the language requirements of their positions and are able to supervise their employees at the required level. As in the case of internal services, the number of incumbents who must still meet the language requirements of their positions dropped significantly from 5 per cent to 1 per cent, or a reduction of 78 per cent in a single year.

Progress was also made with respect to the required language proficiency levels. Bilingual supervisory positions requiring superior proficiency in the second language were up by two percentage points and represented 27 per cent of all bilingual supervisory positions as of March 31, 1996. In fact, almost all bilingual supervisory positions require superior or intermediate language proficiency and the percentage of positions still requiring only minimum language proficiency has been stable at one per cent in recent years and is continuing to decline in real terms.

The capacity of senior management in federal institutions to function in both official languages is an important factor for creating work environments conducive to the effective use of both languages, since their leadership, commitment and example are critical in this regard. For this reason, the Treasury Board asked all federal institutions in 1988 to take the required measures to ensure that all members of the Executive group occupying bilingual positions in the NCR and in the designated bilingual regions attain the CBC language profile⁴ by March 31, 1998: level "C" for reading, level "B" for writing and level "C" for oral interaction.

As of March 31, 1996, 59 per cent of the members of the Executive group occupying bilingual positions in bilingual regions had attained the CBC⁵ level. This is an increase of two per cent over the previous year. Given the slow progress to date, federal institutions will have to make specific efforts to reach the 1998 objective. The TBS will focus on this matter in the coming months, as indicated further on. A number of points should, however, be highlighted.

First, 96 per cent of these members of the Executive group meet the current requirements of the policy in that they have at least a level "B" in each linguistic skill. This is an increase of six per cent from the previous year. Second, it should be pointed out that the problem lies essentially in the area of oral interaction. In fact, 94 per cent of Executive group members have at least level "C" for reading, 98 per cent have level "B" for writing and 59 per cent have level "C" for oral interaction. Thus, language training efforts for members of the Executive group must concentrate on oral interaction and not on overall language proficiency.

⁴ See the *Technical notes and definitions* in the appendix for the definition of the language proficiency levels.

⁵ Excluding from the total those who have an exemption.

Third, it should be mentioned that a large pool of bilingual senior managers who had attained level "C" for oral interaction as of March 31, 1996 exists among incumbents of unilingual positions. In fact, 47 per cent of senior managers occupying unilingual positions in the NCR and the regions designated bilingual for language-of-work purposes had attained level "C" for oral interaction, while the proportion was 25 per cent in the unilingual regions. In other words, as of March 31, 1996, there was among senior managers occupying unilingual positions a 30-per-cent pool of bilingual employees who had attained level "C" in oral interaction. Finally, it should be pointed out that the Executive group is one of the occupational groups with the greatest movement of staff, which may, to some extent, explain the slow progress noted until now.

Even though 296 members of the Executive group, or almost three times more than last year, were registered in courses focusing on oral interaction in 1995-96, thus demonstrating that federal institutions were taking action to attain the set objective, the TBS is aware that a concerted initiative is required. Consequently, the Secretary of the Treasury Board decided that he will ask federal institutions to report to him next year on the language training plans for each of the affected members of their senior management who did not meet the CBC profile as of March 31, 1996. These reports will provide the TBS with a picture of the language status of senior managers by 1998.

Lastly, as part of a broader initiative, the TBS has requested all federal institutions to report to it on the follow-up they have made to the general recommendations of the Commissioner of Official Languages in the study he published in 1995 on language of work in the NCR. This survey, which was conducted in a dozen federal institutions, reported a number of problems, including the capacity of senior management to function in both official languages, the availability of training courses and regularly and widely used automated systems and their

documentation in French, and the use of both official languages in the workplace, particularly in meetings.

These reports provide an overview of the measures taken to improve the situation, not only in the case of senior management, but also with respect to other aspects of language of work that require improvement. When supplemented by the results of TBS audits and internal audits conducted by federal institutions, they should make it possible to improve the situation further. More details on this matter can be found in Chapter 3.

During the past year, significant progress was made, particularly in improving the capacity of institutions to create bilingual work environments. Further progress must be made and the Secretariat will continue to work with federal institutions to help them meet their language of work obligations.

Equitable participation

Under the *Official Languages Act*, the federal government is committed to ensuring that English- and French-speaking Canadians have equal employment and advancement opportunities in federal institutions and that the composition of the workforce tends to reflect the presence in Canada of the two official-language communities, while taking into account the mandates of federal institutions, the public they serve and the location of their offices. For this purpose, federal institutions must ensure that jobs are open to all Canadians whether they be English-speaking or French-speaking.

As indicated in Table 12, participation of Anglophones and Francophones in the Public Service, which does not include organizations for which the Treasury Board is not the employer, remained relatively stable in comparison to the previous year, and generally reflects the presence in Canada of the two language groups. The Francophone participation rate was 29 per cent or slightly higher than the proportion of Francophones in the Canadian

population according to 1991 decennial Census data. The relative increase in Francophones in the Public Service in 1996 is due to staff cuts. This may be explained by the fact that, since the Anglophones in the Public Service are on the whole older than the Francophones, they took advantage of their right to retire in greater numbers.

There were small variations in participation in the Public Service by region in 1996 (Table 12). Although the participation rates of the two language groups remained the same in western and northern Canada, Ontario and Quebec, Francophone participation increased somewhat in the NCR (plus one per cent), New Brunswick (plus 2 per cent) and the other Atlantic provinces (plus one per cent). However, the Anglophone participation rate in the federal Public Service in Quebec, five per cent, continues to be significantly lower than this community's presence in the province.

There is no doubt that the current context of workforce reductions is not conducive to Public Service hiring and thus to increasing the Anglophone participation rate in Quebec. Nevertheless, the Public Service Commission launched an initiative in the spring of 1996 that goes beyond purely statistical studies to investigate and examine the major causes of this low participation of Anglophones in the federal Public Service in Quebec. The TBS is supporting this project, which it is following with interest. Representatives of the Anglophone minority associations will participate in the project from its earliest stages.

In the case of participation by occupational category in the Public Service, a small increase in Francophone participation in all categories was noted (Table 13), mainly for the reasons referred to above, namely, that the early retirement programs affected Anglophones to a greater degree. It was also noted that Francophone participation increased slightly in the occupational groups in which it had been inadequate, specifically in the Management

group and in the Scientific and Professional, Technical and Operational categories.

In Crown corporations, the RCMP, agencies for which the Treasury Board is not the employer and private organizations subject to the Act, participation rates remained practically unchanged (tables 14 and 15). At the national level, Anglophone and Francophone participation was 73 per cent and 25 per cent respectively (2 per cent were "unknown"). By region, only western and northern Canada and outside Canada recorded a difference from the previous year, with the Anglophone participation rate declining by one per cent in the former case and increasing by one per cent in the latter. By occupational category, there was an increase of one per cent in the Anglophone participation rate in the Management category (Table 15).

In the Canadian Regular Forces,⁶ Anglophone and Francophone participation rates remained stable at 72 per cent and 28 per cent respectively. However, there were slight differences in participation by region. The Francophone participation rate decreased by one per cent in Ontario and two per cent in New Brunswick, while the Anglophone participation rate fell by one per cent in the NCR and Quebec. In all probability, these variations are essentially the results of personnel cuts in the Canadian Regular Forces. Similar variations were observed in participation by rank: the Francophone participation rate among generals fell by one per cent, while it increased by one per cent among officers.

Among all organizations subject to the *Official Languages Act*, relative stability in Anglophone and Francophone participation was noted. At 72 per cent and 27 per cent respectively (1 per cent was "unknown"), these rates generally continue to reflect the presence in Canada of the two official-language communities (Table 18).

⁶ Numbers for the Reserve are excluded from Armed Forces data.

Support measures

To help them implement their official languages programs and effectively meet their language obligations, departments and agencies can use various support mechanisms. Two of these mechanisms, translation and language training, are, in part, managed centrally by common service organizations. The third mechanism, the bilingualism bonus, is managed by federal institutions themselves, in accordance with the parameters negotiated with employee representatives. It should be explained that, in general, only the institutions for which the Treasury Board is the employer are obliged to use these mechanisms, within the limits of the policies. The other organizations subject to the *Official Languages Act* are not required to use them and have the necessary latitude to implement any support measures they consider appropriate.

Language training

The goal of language training is to enable employees of federal institutions to acquire the second-language training they need to meet the language requirements of positions designated bilingual and thus, given the duties of their positions, provide the public and employees with the services they need in the official language of their choice.

Departments and agencies can obtain the language training services they need from Language Training Canada (LTC) or from suppliers listed in the Public Works and Government Services Canada directory. It should be mentioned that LTC has the necessary funds to provide required language training services to meet the statutory requirements⁷ of departments and agencies as well as the government's general official-languages needs. The federal institutions concerned must cover the cost of all other language training they wish to provide to their employees.

As indicated in Table 19, some 1.1 million hours of language training were given in 1995-96, or 400,000 fewer hours than in 1994-95. Staff cuts, the decrease in hiring and the existence of a relatively large pool of bilingual employees in the Public Service account for the downward trend noted for some years in the number of hours of language training given.

With the intent of simplifying and making more flexible the administration of language training as well as increasing federal institutions' room to manoeuvre, the Treasury Board plans to change the language training policy. Under the proposed changes, as of June 1, 1996, incumbents of bilingual positions will have a standard exemption period of 24 months to meet the language requirements of their positions in the case of a non-imperative staffing action. Consequently, the maximum number of language training hours each employee is allowed during his or her career, which could be reduced on each new appointment to a bilingual position, would be abolished. Instead, Public Service employees would have a maximum number of training hours to meet the language profile of their position on each new appointment, provided, of course, that they have the necessary aptitudes to take this training and do not already meet the language requirements of their position. Accordingly, departments and agencies would no longer have to supply data to a central information system on the number of hours of language training given to each employee during his or her career. The Language Training Module will, therefore, be eliminated during the next fiscal year, a measure which should also enable the TBS to save \$150,000 a year in administration costs.

⁷ This refers to language training that enables employees to reach the language proficiency levels for positions designated bilingual by federal institutions to meet their obligations under the *Official Languages Act*.

Translation

Translation allows federal institutions to provide the public and their employees with information in the official language of their choice when they are so entitled. As specified by the Treasury Board policy on this matter, translation is only one of the ways to produce texts in both official languages and it is the responsibility of federal institutions to select the most effective production method in light of the purpose and intended recipient of each text.

The Translation Bureau (TB) was the federal government's sole supplier of translation services for many years. Concerned once again with simplifying administration of this support mechanism and increasing the room to manoeuvre of departments and agencies, the Treasury Board decided to make use of TB services optional as of April 1, 1995, and to allow federal institutions to select and use different suppliers of official languages, foreign languages and Aboriginal languages translation services. For this purpose, the TB was made into a Special Operating Agency, working on a cost-recovery basis. The system of word envelopes used until then to manage translation demand was eliminated and the corresponding funds transferred to departments and agencies.

As a result of this change in status, the official-language translation services the TB provided to departments and agencies became optional; the other Bureau services, such as interpretation and terminology as well as the translation and interpretation services provided to parliamentary institutions continue to be mandatory common services. However, the TB remains the only federal agency to provide the federal government with translation services and is the sole employer of translators within the Public Service.

The current year is the first year of operation of this new system. As shown in Table 21, departments and agencies used the funds transferred to them to obtain the translation services they

needed. Overall, their needs were about the same as those of the previous year. In view of the elimination of the system of word envelopes, in future, only translation costs will be reported on. These were \$129.2 million in 1995-96, which represents an increase of \$1.6 million from the previous year that is essentially attributable to the group of institutions that include the Crown corporations, parliamentary institutions, Canadian Forces and other agencies.

During the year prior to the introduction of the new system for translation, the TBS conducted an audit of use of translation services among a sample of federal institutions in the NCR, Winnipeg and Halifax. The purpose of the audit was to establish whether departments and agencies had adequate policies, systems and controls to manage translation and to avoid needless translation of texts. The audit established that, in general, the institutions concerned had the required mechanisms and that the measures in place permitted these institutions to avoid unnecessary translation. However, the audit recommended that the institutions update their policies on production of texts in both official languages and establish formal mechanisms to approve and monitor the appropriateness of translation requests.

Bilingualism bonus

The bilingualism bonus is a fixed annual sum of \$800, paid over 12 months to eligible employees only (i.e., those considered employees within the meaning of the *Public Service Staff Relations Act* who are in a designated bilingual position and meet its language requirements). The bonus forms part of collective agreements with the unions. Members of the Executive group and certain other clearly identified groups, such as translators and stenographers, are not eligible for the bonus.

As of March 31, 1996, 59,058 federal employees were receiving the bilingualism bonus. The total cost of the bonus to departments and

agencies for which the Treasury Board is the employer was \$53.6 million. This is a decrease of \$33 million compared with the previous year when, as indicated in the 1994-95 annual report, retroactive as well as ongoing payments to eligible members of the RCMP resulted in a large increase in bonus costs.

Program management and costs

The management of the Official Languages Program in federal institutions is carried out mainly by people responsible for official languages who act as contact points between the Secretariat and the organizations to which they belong. These people provide information to managers about their official-languages responsibilities. Through them, the Secretariat staff conducts consultations and forwards requests for information and clarification. This network for ongoing information exchange and communication makes up what is called the official-languages community.

The Position and Classification Information System (PCIS) and the Official Languages Information System (OLIS II) are supplied respectively with data from departments and agencies and the other organizations subject to the *Official Languages Act*. Information requested by the Secretariat to describe the status of official languages in federal institutions, such as the number of bilingual positions, the linguistic status of their incumbents, the pool of bilingual employees and participation rates of Anglophones and Francophones, may be obtained from these systems. Most of the data presented in the tables in the Appendix comes from information collected through PCIS and OLIS.

In 1995-96, the costs of the Official Languages Program in departments and agencies, Crown corporations, parliamentary institutions and the Canadian Forces totalled \$264.9 million, compared to \$318.7 million in the previous year, representing a decrease of \$53.8 million or almost 17 per cent from the previous fiscal year. In constant 1981-82 dollars, the decrease is 18.5 per cent (Table 20). After the brief swing in the previous year, when costs increased by 13 per cent in current dollars,⁸ the costs of the Official Languages Program in federal institutions resumed their downward trend in 1995-96. Table 20 sets out the changes in the Program costs since 1981-82, while Table 21 provides a breakdown in 1995-96 of the main categories of expenditures. These are the clearly identifiable and significant costs directly attributable to the implementation of the Program in federal institutions.

As indicated by Table 21, with the exception of translation, all the cost components of the Official Languages Program were lower in 1995-96. The overall increase in translation costs is essentially the result of fluctuations in translation volume. More specifically, a change in the allocation of translation costs can be noted. The increase in the translation expenses of departments and agencies for official-languages translation was offset by an almost identical reduction in the Translation Bureau's translation and interpretation costs. This is explained by the fact that, under the new translation system, the departments became fully responsible for managing translation. On the other hand, in the group of organizations made up of Crown corporations, parliamentary institutions, the Canadian Forces and the other agencies, whose translation system was not changed, there was a cost increase of about \$2 million.

⁸ This increase was the result of retroactive and ongoing bilingualism bonus payments to eligible RCMP members.

The costs of language training fell by \$16.2 million, with the largest decrease being observed in Crown corporations, parliamentary institutions, the Canadian Forces, and the other agencies. The lower costs associated with language training are essentially the result of a reduction in training needs because of the existence of a large pool of bilingual employees, the decrease in staffing, and budgetary restrictions.

In the case of the bilingualism bonus, costs decreased by \$33 million to \$53.6 million as of March 31, 1996. As stated above, the reduction is largely attributable to a non-recurring

retroactive payment to eligible members of the RCMP in 1994-95 for payment of the bilingualism bonus, as a result of the Federal Court of Appeal's decision in the Gingras case.

Finally, the costs of administering and implementing the Program in federal institutions dropped by \$6.2 million in 1995-96, mainly as the result of measures to streamline and simplify the Program administration and of budget cuts.

Chapter 3

Special Report on Language of Work

This chapter focuses on the actions taken by federal institutions in response to the recommendations made by the Commissioner of Official Languages in his recent study of language of work in the NCR.¹

Background

In May 1995, the Commissioner of Official Languages published the results of a study of language of work that focused on a dozen federal institutions in the NCR. The study, which was conducted in 1993 and 1994 as surveys of the employees of these institutions, revealed that French was “under-utilized in virtually every aspect of working life.” The Commissioner sent a number of recommendations to the federal institutions concerned relating specifically to the aspects of language of work that each should improve. In the summary of his report, the Commissioner also set out four general recommendations to the government, with the goal of improving the work environment in all federal institutions.

These recommendations were as follows:

- **Use of both official languages in the workplace**

“Take the measures necessary to ensure that deputy heads of all federal institutions in the National Capital Region promote the use of both official languages in the workplace, notably by:

- a) encouraging employees to write in their preferred official language by agreeing to accept work forwarded to them in the official language of the author, assuring writers that they will not have to translate their texts or prepare summaries in the other language; and
- b) beginning every meeting by reminding participants of their right to use their own official language.”

- **Linguistic capacity of senior executives**

“In keeping with its commitment, redouble efforts to ensure that by 1998 senior executives in the Public Service meet the language requirements of their positions.”

- **Training courses in French**

“Take the measures necessary to ensure that deputy heads of all federal institutions guarantee their French-speaking staff working in the National Capital Region that they will be able to obtain training in French, if necessary by combining participants from different institutions.”

- **Automated systems**

“Ensure that computer software and related reference material which is in general use is available in both official languages.”

As noted in Chapter 1, OLEEB asked all federal institutions to which the general recommendations of the Commissioner of Official Languages (COL) applied to take the measures required to respond to these recommendations, both in the NCR and in the regions designated bilingual for the purposes of language of work. On his side, the Commissioner will follow up during 1996 on the specific recommendations targeting the institutions included in his study.

Action on the recommendations

This section contains an account of the measures taken by federal institutions to follow up on the Commissioner of Official Languages' recommendations regarding language of work. This follow-up represents, in fact, the first phase in improving the language-of-work situation. In the second phase, it will be necessary to ensure that the measures undertaken really have given the results expected. That is precisely what the Treasury Board will concentrate on in the coming months through an increase in its monitoring and auditing activities with respect to language of work in federal institutions.

¹ *Audit Report on Language of Work in the National Capital Region*, May 1995, Office of the Commissioner of Official Languages.

The federal institutions concerned took various kinds of measures in response to the general recommendations of the COL concerning language of work.² This section contains a report on the measures taken regarding the recommendations as a whole, and also reports on the specific measures relating to each recommendation. It should be pointed out that these measures apply both to the NCR and to the regions designated bilingual for the purposes of language of work, and that they may be directly related to the recommendations or may address the language-of-work situation in the institution more generally. Lastly, the paragraphs below discuss all the measures taken by federal institutions, not certain specific measures.

The recommendations as a whole

After considering the recommendations of the Commissioner of Official Languages concerning language of work, almost all federal institutions agreed that measures were required to correct the situation. However, a minority of them considered that it was not appropriate to develop a comprehensive action plan, either because their situation was generally satisfactory, or because they were going through a period of significant organizational change (such as the winding-up or major restructuring of the organization in the near future). However, this did not prevent them from taking specific measures on one or more of the recommendations.

Some institutions, aware of their shortcomings, decided to establish action plans relating specifically to the recommendations or to language of work in general, or integrating their action into a more general official-languages strategy. They are planning to periodically measure the implementation of these initiatives and their results. Others decided to monitor the application of their official-languages policy more vigorously, update the policy or develop a policy dealing solely with language of work.

Several institutions took the step of including measures in response to the recommendations in their official-languages agreement with the Treasury Board, or are considering doing so in the near future. They will, therefore, have to report on the results attained in their annual management report. Others preferred to conduct a thorough and up-to-date analysis of the language-of-work situation in their organizations before deciding on the specific measures to take. They, therefore, conducted or planned to conduct a survey, study or review of activities and practices associated with official languages. Some of them decided to recruit a consultant or initiate a periodic self-assessment of the language-of-work situation in bilingual regions.

A number of institutions focused their efforts on activities to inform both employees and managers. Some of these initiatives related to the recommendations themselves and the measures to be implemented as a specific response, and others covered language of work as a whole and, particularly, employees' rights and the institution's responsibilities. These activities took the form of a memorandum, a communiqué, a statement of principles, a video, an article on management's role in creating a bilingual workplace, an information session or a meeting with managers, and were also designed to provide advice on the measures to implement.

Lastly, in various institutions emphasis was placed on the accountability of senior managers. Thus, in certain locations, part of their performance evaluation relates specifically to official languages and to the results obtained in this area. Elsewhere, senior management has requested periodic reports on progress attained with respect to language of work or the action taken in response to the Commissioner's recommendations. In several institutions, the recommendations were put on the agenda of management committees and the type of follow-up required was discussed. In

² The recommendations are not repeated word for word in this section. Instead, they are referred to in terms of the general heading under which they appear on the first page of Chapter 3.

some cases, senior managers were reminded of their responsibilities and the institution's obligations with regard to official languages and the importance of their commitment in this regard. Elsewhere, senior managers were assigned the task of taking action in response to the recommendations, or various branches were asked to submit official-languages action plans during the annual activity planning exercise.

With very few exceptions, all federal institutions took into account the recommendations of the Commissioner of Official Languages and decided on the general initiatives and measures required in light of their analysis. These initiatives and measures varied from one institution to the next, given the specific context in which each operates. As indicated in the paragraphs below, the majority of institutions also took action on one or more of the recommendations concerning language of work.

Use of both official languages in the workplace

Senior management of several institutions repeated in both written and verbal communications its commitment with respect to official languages, in general, and the right of employees to use the language of their choice in their workplace, in particular, or plans to do so soon. In many cases, those responsible for official languages met with managers and their employees to remind them of their responsibilities and rights with regard to language of work. Federal institutions also took various other measures to promote the use of both official languages in the workplace, particularly with regard to the language used for written communications and the language used in meetings.

A large number of federal institutions have emphasized activities to inform employees. They have distributed various pamphlets, including the joint COL-TBS publication on language of work entitled *English and French in*

the Workplace – What federal employees need to know/Le français et l'anglais au travail – ce que les employés fédéraux doivent savoir. Some have also put in place measures aimed specifically at new employees: information sessions on employees' rights and the institution's obligations, inclusion of official-languages information in information kits for new employees, revision of the employee handbook, meetings with the official-languages coordinator. Some initiatives targetted all staff in designated bilingual regions. Employees were reminded of their rights and also encouraged to work in the official language of their choice; information sessions were organized or planned in all the offices concerned; and internal bulletin and electronic-mail systems were used to distribute information on creating work environments conducive to using both official languages.

Employees were also encouraged verbally and in writing by their managers and senior management to write in the official language of their choice. In some institutions, specific measures were taken for this purpose, for example, by asking translation coordinators to enforce their controls more strictly, by encouraging employees to prepare draft documents in their preferred language and authorizing translation of these documents only after their approval, by making available to employees various writing tools such as glossaries, writing and revision assistance services, terminology banks or writing courses, by revising directives on correspondence and translation or by issuing reminders to managers.

Some institutions reminded their managers that they must take into account their employees' language preferences when assigning work, as much as is possible in light of the needs of the unit. In other institutions, measures have been implemented to ensure that employees are evaluated in the official language of their choice and that they indicate their choice of language when they start work in the institution or in a new unit.

With regard to the language of meetings, many institutions have installed notices or the official languages symbol in meeting rooms to remind their employees that they can speak in the language of their choice. Reminders have been made to managers, and the TBS brochures on chairing and holding meetings have been made available to the staff of certain institutions. In many organizations, meetings begin with an invitation to the participants to express themselves in the language of their choice, particularly during meetings of senior management with all staff. This invitation is sometimes also repeated in the agenda and the minutes, and supervisors are urged to use both official languages themselves to encourage employees to express themselves in their preferred language.

Generally speaking, federal institutions report that they have implemented several of these measures simultaneously. Management committees in various institutions regularly include official languages and language of work on the agenda of their meetings, and senior management has indicated that it intends to be kept informed of progress in implementing the recommendations of the COL. Finally, some institutions have conducted or are planning to conduct surveys of language of work, and one of them has set up a committee on language of work.

Linguistic capacity of senior executives³

A significant proportion⁴ of members of the Executive group in bilingual positions in bilingual regions still do not meet the linguistic profile that they must attain by March 31, 1998.

³ It should be mentioned that senior managers of Crown corporations and private organizations are not subject to the Treasury Board policy and are, therefore, not required to reach the CBC level; however, they must be able to function in both official languages.

⁴ Statistics on the percentage of senior managers who met the CBC profile or the current requirements of the Treasury Board policy as of March 31, 1996 can be found in Chapter 2.

Federal institutions have taken two types of measures to address this: training measures and accountability measures.

With respect to training, in several institutions Executive group members who do not meet the target linguistic profile are taking training courses. In a substantial number of institutions, training plans have been or will be established for the managers concerned. In some other institutions, managers have been informed of language training opportunities. Special measures to accommodate Executive group members have also been implemented, for example off-site training or organization of special courses.

Reminders have been or will be sent to the senior managers concerned by the head of the institution, to remind them of the importance of creating work environments conducive to the use of both official languages. In several institutions, a working group has been set up to ensure that action is taken on the recommendation, or a decision on the action to be taken has been made at a management committee meeting. Human resources officers have also been made aware of the importance of the objective. In some institutions, the linguistic profiles of Executive group positions have been raised.

Generally speaking, senior officials of federal institutions are aware of the priority to be given to attaining this objective. In many cases, the issue has been put on the agenda of management committees; and deputy heads have made a point of satisfying themselves that the objective will be attained within the specified time limits. As indicated in Chapter 2, the TBS is planning to ask federal institutions during the next year to report to it on training plans for Executive group members who did not meet the CBC profile as of March 31, 1996. This initiative should permit completion of the follow-up on this recommendation of the Commissioner.

Training courses in French

In several federal institutions, senior management has personally assumed responsibility for assuring the follow-up on this recommendation. Senior managers have been given the task of ensuring that there is no departure from the principle of availability of training in both official languages. Elsewhere, a periodic report must be submitted to the deputy head on the courses available in each language. In other institutions, the recommendation was discussed by the management committee, which will take the required action, and reminders will be issued to the managers concerned.

A significant number of institutions have implemented measures to provide employees with access to all training courses in the official language of their choice and to ensure that new courses are developed in both languages. These measures relate both to internal training activities and to courses provided by outside organizations. Thus, in the case of activities arranged by third parties, the institution specifies in the contract that the courses must be provided in both languages. For some workshops, simultaneous interpretation services are also available if the invited speaker is not bilingual.

Among other measures taken, it is appropriate to mention review of training and development plans and course schedules to ensure that members of both language groups have access to courses in the official language of their choice; diversification and expansion of job training sources; and a reduction in the minimum number of registrations required to offer a course. A number of small institutions have also reviewed the possibility of combining participants in workshops and seminars available in French when the number of registrations for each institution is insufficient; some institutions have undertaken joint efforts in this regard.

Various institutions have intensified their activities to inform employees of the availability of courses in French, thus encouraging employees to exercise their right to receive their training in the official language of their choice. In some locations, training in both official languages has been integrated into the institution's policies, and elsewhere it has been included in the official-languages agreements. Lastly, special attention has been given to computer training. A number of institutions have taken steps to ensure that training in the use of new computer software programs was available in both official languages, while another institution has engaged the full-time services of a bilingual training officer in order to ensure that its employees are offered courses in the official language of their choice.

Overall, measures have thus been taken to correct where necessary the shortcomings noted by the Commissioner of Official Languages with regard to availability of training courses in French.

Automated systems

A substantial number of institutions reported that they have not had to take measures on this recommendation because of the satisfactory situation in their organization or, in one case, the impending wind-up of the organization. On the other hand, a number of institutions implemented follow-up measures targeting their managers, and specifically those responsible for information technology, in the form of reminders or information that often originated directly from senior management or were based on its instructions.

Several institutions conducted surveys, studies or internal audits to evaluate the situation and take an adequate follow-up to the recommendation. Others implemented measures to ensure that all software reference material is available

in both official languages, or to make employees more aware of the availability of French-language software. *The Guide to Internet Use in the Federal Government* was distributed again in some institutions. Various measures were also taken to see to it that electronic-mail services and the Internet are accessible and can be used in both official languages. Some institutions implemented new control measures to ensure that help services are of comparable quality in both languages.

Other noteworthy measures include initiatives relating to procurement of automated systems and their reference material. A number of institutions took steps either to review their procurement plans or to ensure that contracts for procurement and development of automated information systems in fact contained clauses on availability of software and related reference material in both official languages. Some other institutions confirmed that their procurement policy included provisions on preliminary analysis of the language requirements of the various branches.

Some institutions decided to check that software could be used in both official languages. In others, reminders were issued that it is essential in any computer procurement project to describe the measures proposed to ensure compliance with the official-languages policy. Lastly, some institutions prepared a list of all reference material that is not yet bilingual in order to take the required measures to acquire it in the other language.

In general, federal institutions sought, where necessary, to take appropriate action to respond in concrete terms to the Commissioner's recommendation and to ensure that existing measures complied with the Treasury Board Official Languages Policy.

Conclusion

Overall, federal institutions took action in response to the recommendations of the Commissioner of Official Languages. In some cases and for certain recommendations, it was not necessary to implement specific measures, since the situation was satisfactory. In most cases, however, some initiatives were required, and the institutions in question took steps to implement the appropriate measures, which mainly addressed the specific sources of the Commissioner's concern. In various places, senior management itself was the source of the follow-up initiatives, thus demonstrating the importance senior managers give to improving the language-of-work situation.

The TBS will ensure that official languages agreements concluded by federal institutions include language-of-work commitments and that Annual Management Reports include information on progress and results achieved.

The very nature of the actions taken by federal institutions in response to the recommendations of the Commissioner of Official Languages, the diversity of the measures they have taken or are planning to take and, above all, their unanimous willingness to report on current and future initiatives, show that they are aware of the importance of their role in creating work environments genuinely conducive to use of both official languages. It is not enough to invite employees to use the official language of their choice; conditions favouring use of both languages must also be created. That is what federal institutions have undertaken to do to significantly improve the language-of-work situation in their organizations. The Treasury Board encourages them to redouble their efforts for this purpose. For its part, it will do everything possible to help them attain this objective and to ensure that appropriate measures are put into place wherever improvements are required.

Conclusion

In 1995-96, the situation of official languages in federal institutions continued to progress and evolve favourably. Gains were made in all aspects and, although not always dramatic, it resulted in a definite improvement in the situation. Furthermore, implementation of the Program was more economical, with costs resuming their downward trend. The federal Public Service continues to have available a large pool of bilingual employees and its capacity to deliver services in both official languages improved in both quantitative and qualitative terms.

In the area of service to the public, it was noted, on the basis of the evaluation carried out by federal institutions at the request of the Treasury Board and the action plans they submitted, that almost all federal offices and service points required to serve the public in the official language of its choice are able to meet their language obligations. While it reflects the progress made during the year, the situation remains unequal in some locations. The audit of service to the public conducted by the TBS has determined so far that managers are well aware of their obligations to members of the official-language minority communities, and provides reason to think that further improvements will be made as federal institutions adjust to the changes brought about by Program Review.

With respect to language of work, the follow-up on the general recommendations made in a study by the Commissioner of Official Languages has demonstrated that, after reviewing the recommendations, almost all federal institutions have taken or plan to take measures to implement them and to ensure their application. Some imperfections remain in the general picture, specifically with regard to the capacity of senior management to function in both official languages. These problems should be

reduced as federal institutions put the required measures in place. The Treasury Board plans to ensure a follow-up to the implementation of measures taken by institutions, specifically in the official-languages agreements and the Annual Management Reports. In this respect, monitoring activities are vital, since they make it possible to identify aspects of language of work requiring improvement and on which federal institutions can take action.

In the area of equitable participation, the achievements of recent years were consolidated. Although in all the organizations subject to the *Official Languages Act*, Anglophone and Francophone participation generally reflect the presence in Canada of the two official-language communities, some imbalances need correction, including the low participation of Anglophones in the federal Public Service in Quebec. The study being conducted in Quebec by the Public Service Commission with the cooperation of the TBS is a step in the right direction.

Ongoing measures by federal institutions, and the initiatives to monitor, coordinate and facilitate implementation of the Program by the Treasury Board, should bring further improvements to the situation. Although there will be no major transformations overnight, progress will continue to be achieved and consolidated day to day and year by year.

In this way, institutional bilingualism will be reinforced slowly but surely. The efforts of our institutions will continue to be added to the picture of linguistic duality; they are contributing to the building of the just and equitable society that we have chosen since Confederation. Linguistic duality, which is a testimony to our common history and heritage, will continue to unify our country in the interest and for the benefit of future generations of Canadians from both official-language communities.

Statistical appendix

The following pages contain a series of tables that provide a quantitative overview of the situation in federal institutions as well as a description of the data and their sources.

Explanatory notes and definitions are provided at the end of this section to facilitate interpretation of the tables.

List of tables

Public Service

1. Language requirements of positions
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees
3. Language requirements of positions by region
4. Bilingual positions: linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions: second-language level requirements
6. Service to the public: bilingual positions — linguistic status of incumbents
7. Service to the public: bilingual positions — second-language level requirements
8. Internal services: bilingual positions — linguistic status of incumbents
9. Internal services: bilingual positions — second-language level requirements
10. Supervision: bilingual positions — linguistic status of incumbents
11. Supervision: bilingual positions — second-language level requirements

12. Participation of Anglophones and Francophones by region

13. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category

Crown corporations, the RCMP, separate employers, and other organizations subject to the *Official Languages Act*

14. Participation of Anglophones and Francophones by region

15. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category

National Defence

16. Participation of Anglophone and Francophone Canadian Regular Forces personnel by region

17. Participation of Anglophone and Francophone Canadian Regular Forces personnel by rank

Employees of all organizations subject to the *Official Languages Act*

18. Participation of Anglophones and Francophones

Language Training

19. Language training (in hours)

Program Costs

20. Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions
21. Official Languages Program costs by subject

Information sources

In previous years, most of the data in the tables in the Appendix were drawn from the Official Languages Information System (OLIS) to which federal institutions supplied data. This system had two components. The first (OLIS) contained data on federal institutions for which the Treasury Board is the employer — that is, the departments and agencies listed in Schedule 1, Part 1 of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA). The second (OLIS II) included data on institutions for which the Treasury Board is not the employer. The latter component does not include data for the years prior to 1991.

On April 1, 1995, the first component, OLIS, was replaced by the Position and Classification Information System (PCIS), to which data are directly supplied by departments and, thus, the maintenance of parallel systems is not required, as the PCIS gathers together data on official languages as well as on positions and classification. Previously, records containing incomplete or conflicting information were eliminated from OLIS. With PCIS, all the Public Service population is covered, which explains the addition of a new line “Incomplete records” to cover records that include incomplete data.

It should be mentioned that during the year preceding the implementation of PCIS, departments focused their efforts on updating their internal systems data. Moreover, during the first year of operation of PCIS, departments had to adapt and modify the programming for their data processing. This explains why some data are still missing; however, the quality of the data should continue to improve as departments become more used to the system.

In general, the reference year for the data in the statistical tables corresponds to the government’s fiscal year which runs from April 1 of one calendar year to March 31 of the following calendar year. The notes accompanying each table provide details on sources, dates, and other items.

Interpretation and validity of the data

The interpretation of data presented in the tables is subject to some qualifications. While the data give an overview of all federal institutions, they should not be considered in isolation. The impact on the data of a number of variables, such as the diversity of the mandates of each institution, the clientele served and the location of various offices, must all be taken into account. For example, although the participation of Francophones in western and northern Canada represent only two per cent of employees in this region, it does not mean that Francophones are underrepresented in the Public Service in this region. Their participation depends, among other things, on the location of the offices and the public they are serving. Moreover, because of the diversity of federal government activities, it is difficult to isolate each variable and to weigh it to make it valid for all institutions.

Historical data are not necessarily comparable due to the adjustments made over the years, for example, to take into account the creation, transformation or elimination of some departments and agencies or of the changes made by the Public Service Commission to its language proficiency assessments. Furthermore, several changes were made to the population selected and to the data sources. Finally, some data were regrouped in order to better reflect the existence of two different populations: one for which the Treasury Board is the employer and one for which the Treasury Board is not the employer.

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

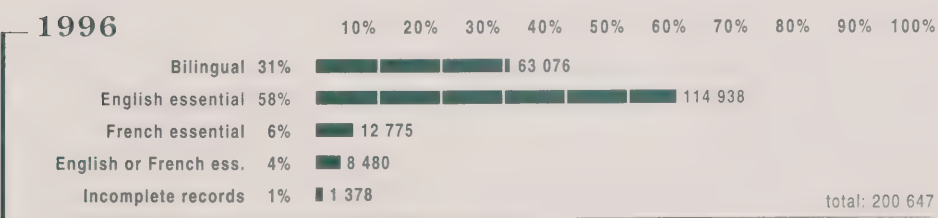
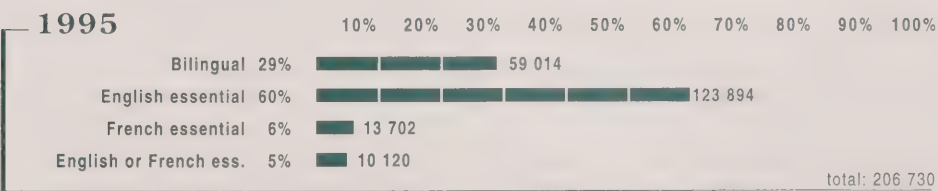
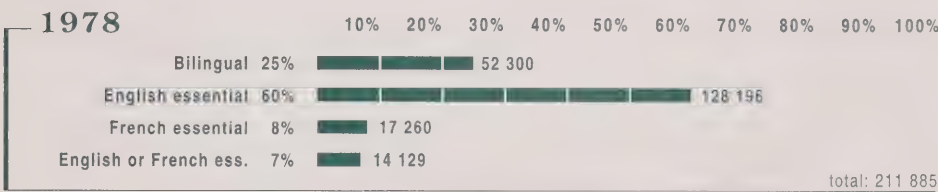
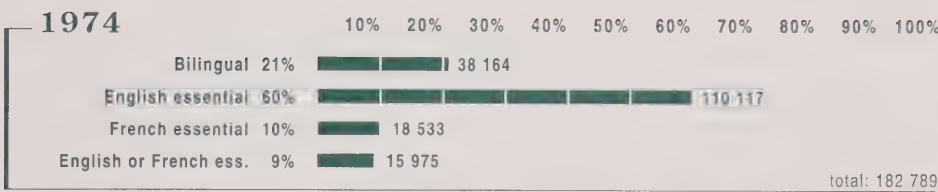
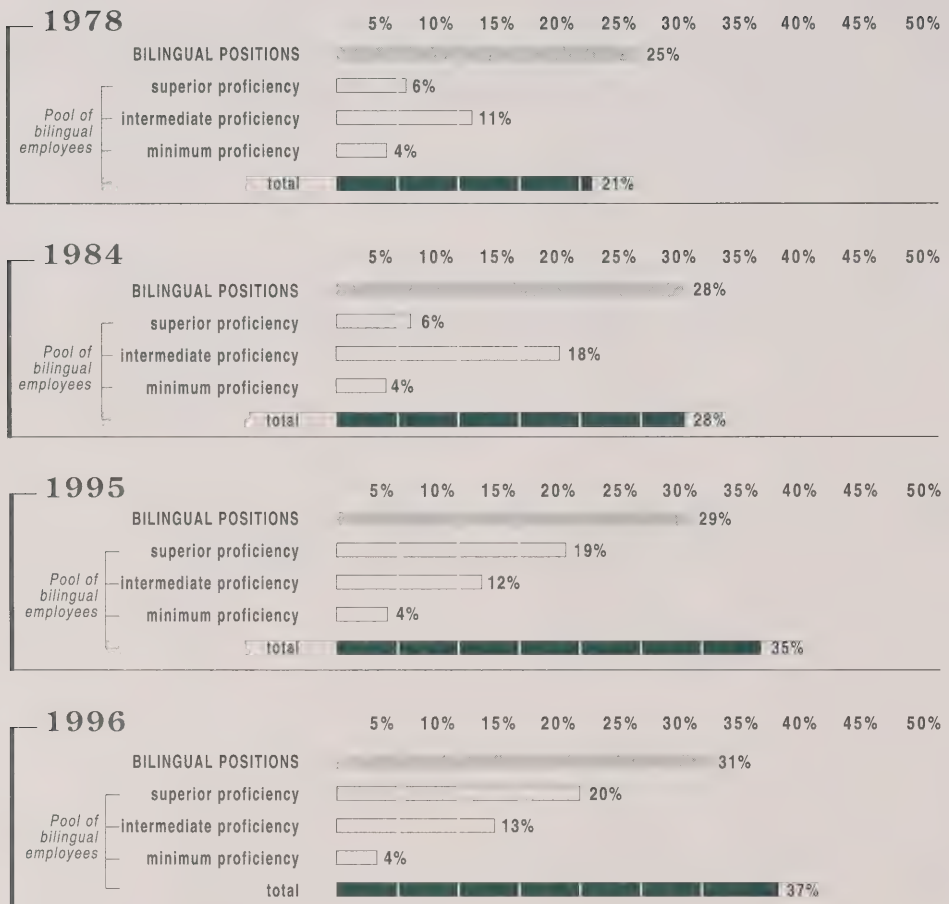


Table 2

**Bilingual positions
and pool of bilingual employees
in the Public Service**



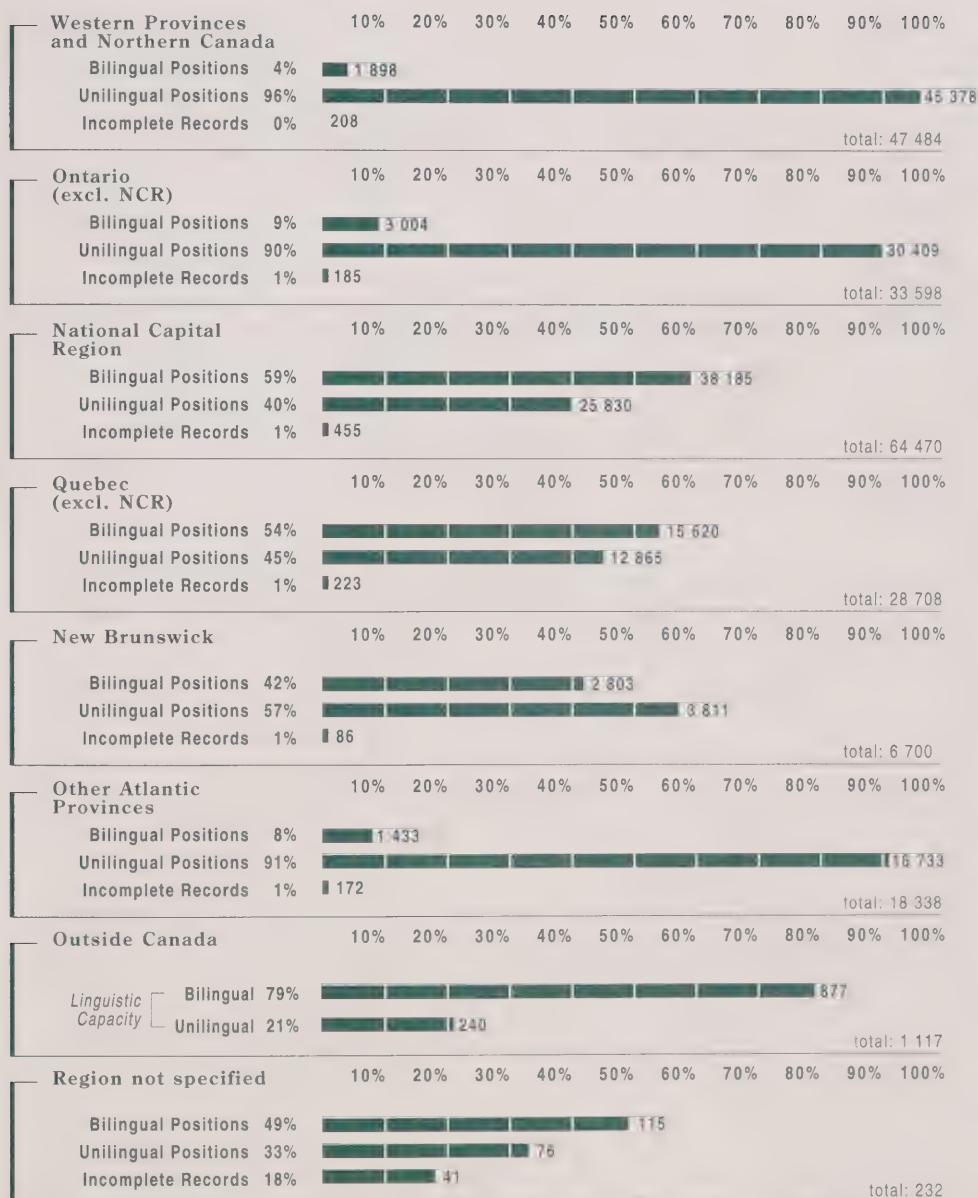
PCIS and OLIS data

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service

by region

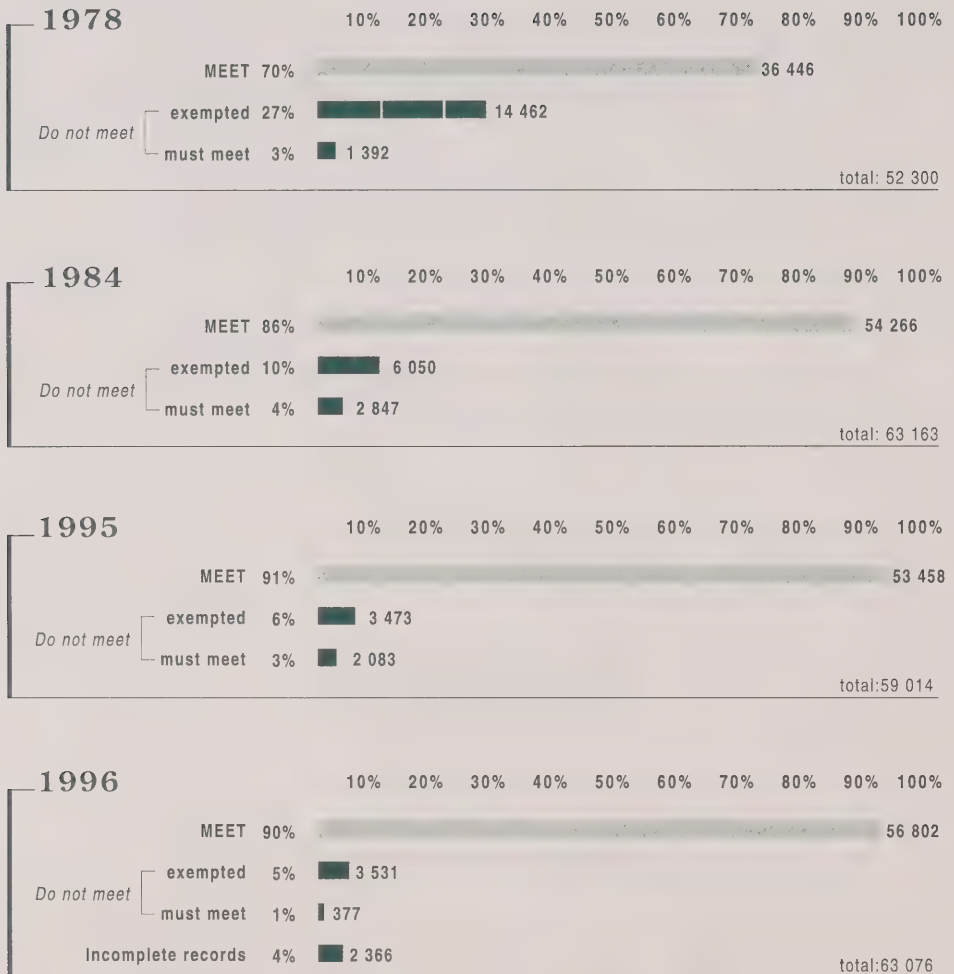
March 31, 1996



PCIS and OLIS data

Table 4**Bilingual positions in
the Public Service**

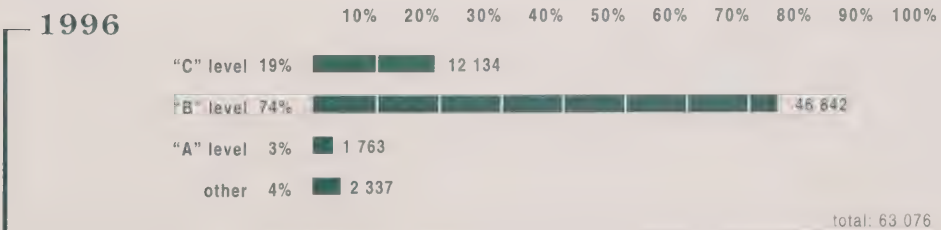
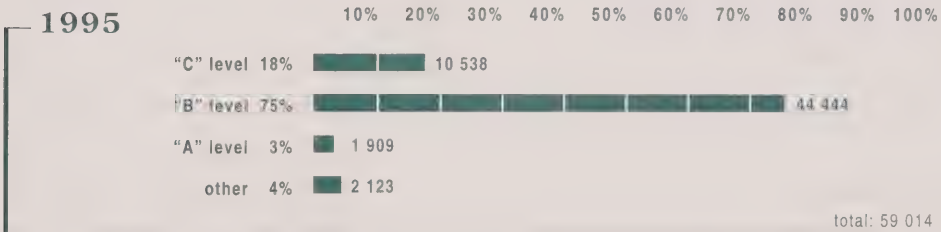
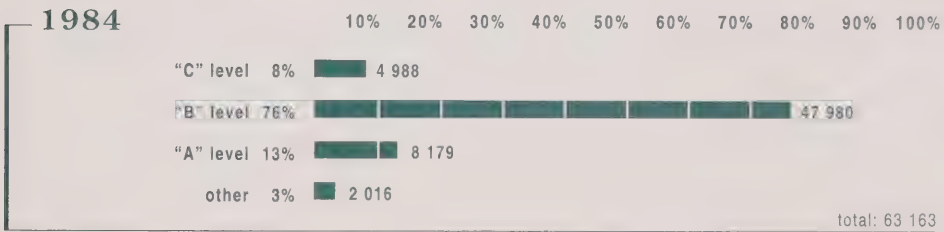
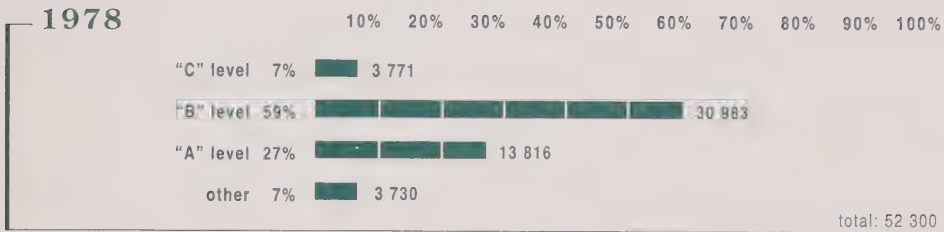
Linguistic status of incumbents



PCIS and OLIS data

Table 5**Bilingual positions in
the Public Service**

Second-language level requirements

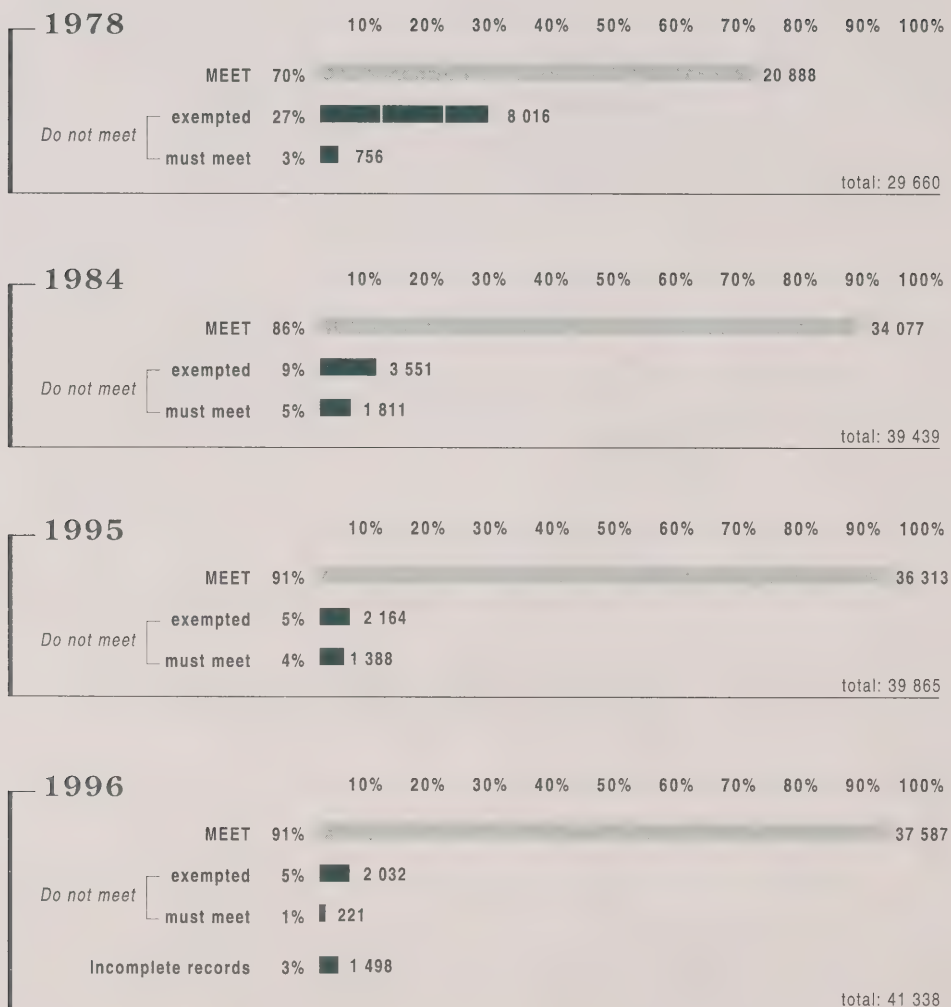


PCIS and OLIS data

Table 6**Service to the public — Public Service**

Bilingual positions

Linguistic status of incumbents

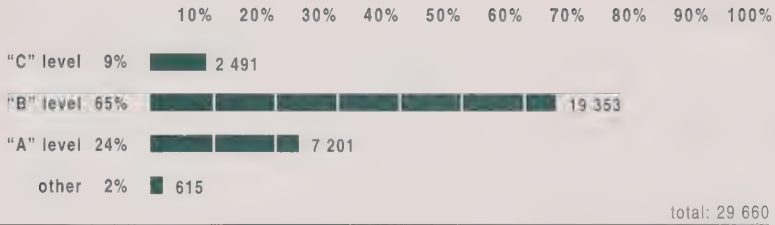
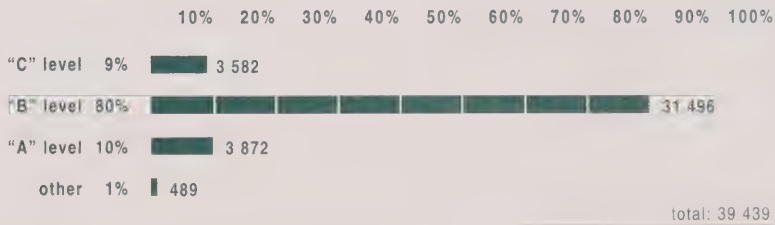
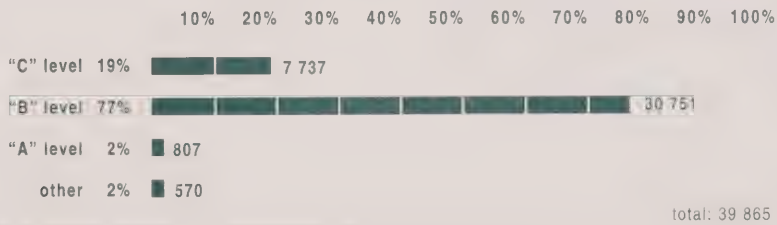
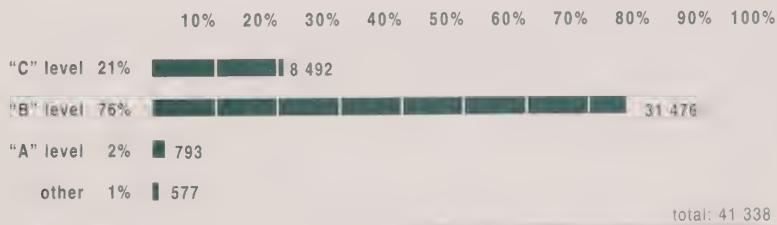


PCIS and OLIS data

Table 7**Service to the public — Public Service**

Bilingual positions

Second-language level requirements

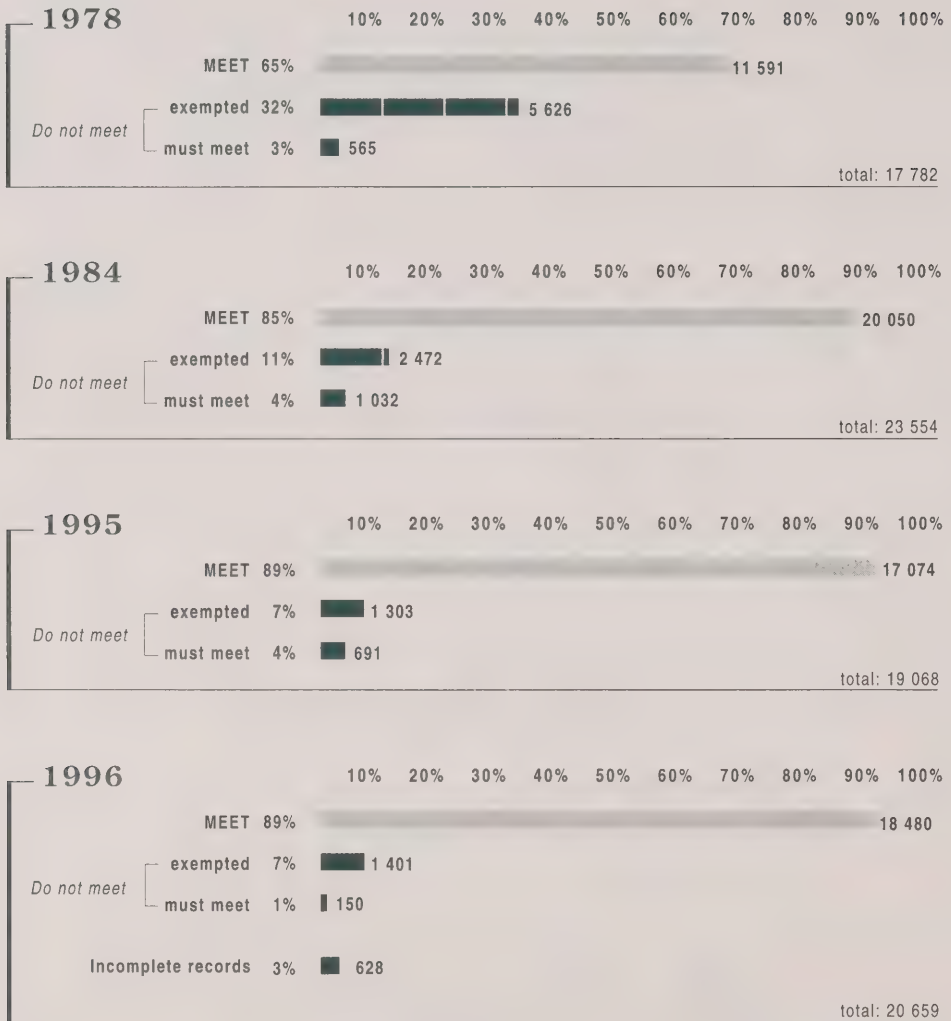
1978**1984****1995****1996**

PCIS and OLIS data

Table 8**Internal services — Public Service**

Bilingual positions

Linguistic status of incumbents

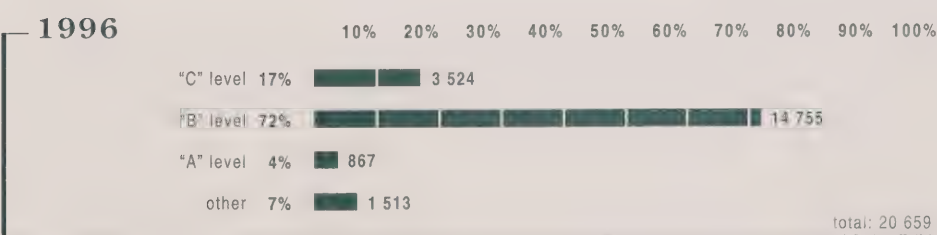
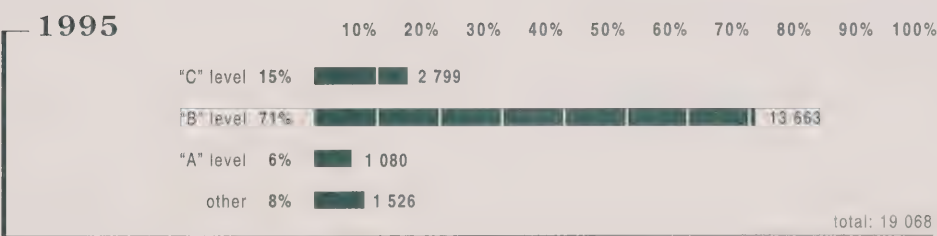
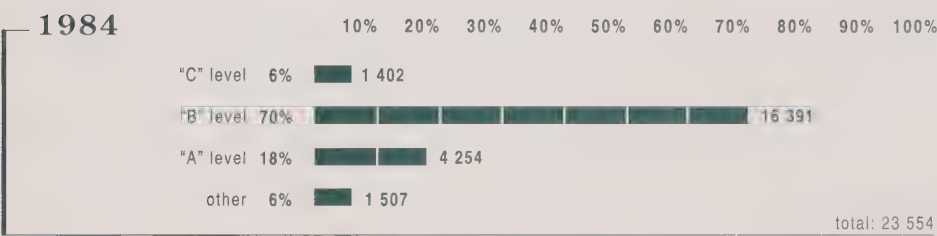
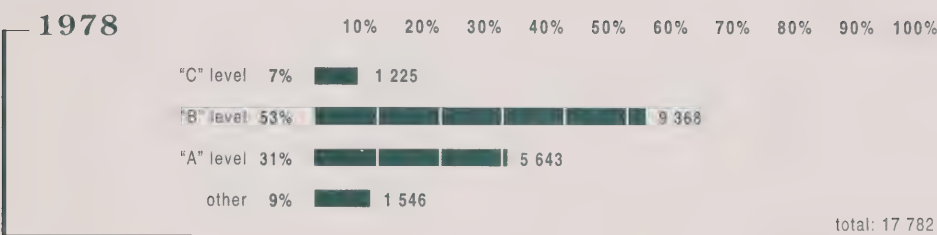


PCIS and OLIS data

Table 9

Internal services — Public Service

Bilingual positions
Second-language level requirements

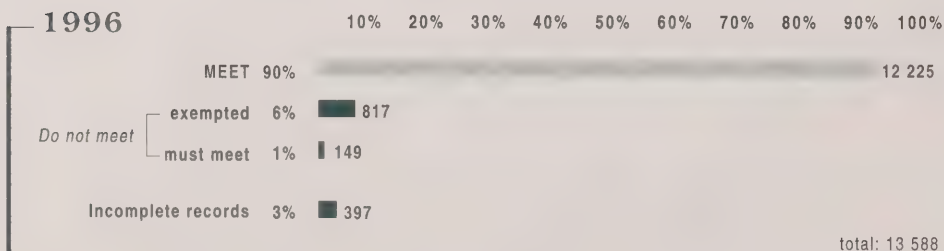
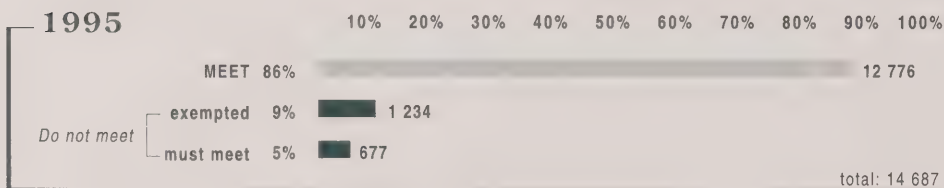
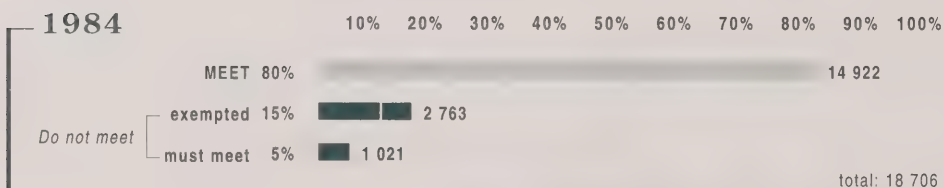
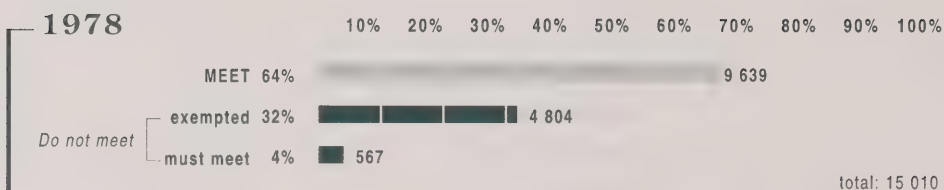


PCIS and OLIS data

Table 10**Supervision — Public Service**

Bilingual positions

Linguistic status of incumbents

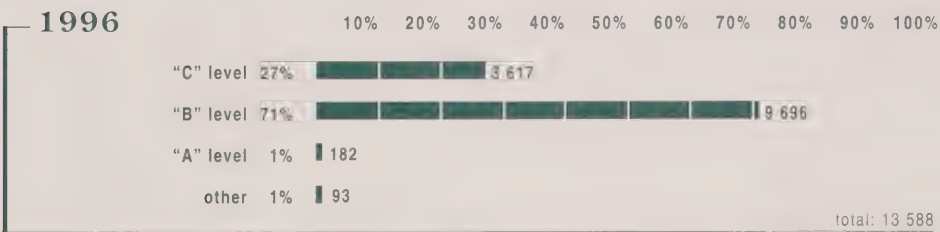
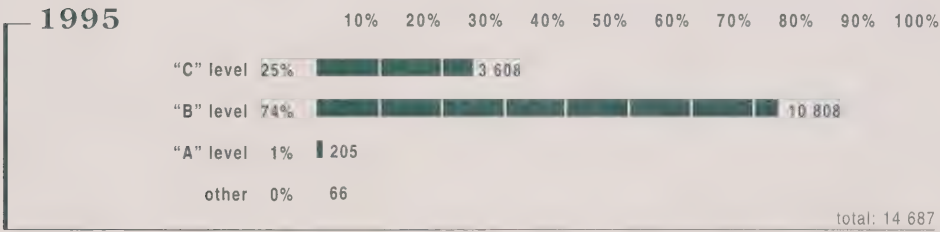
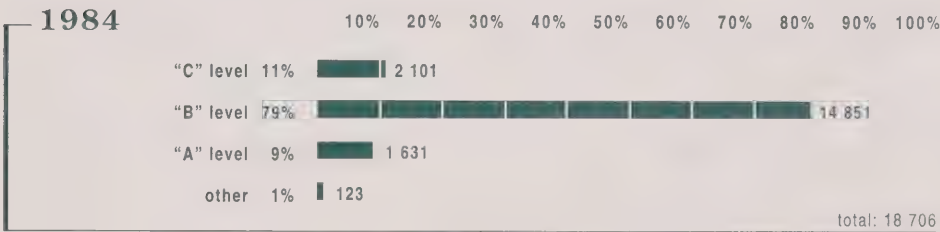
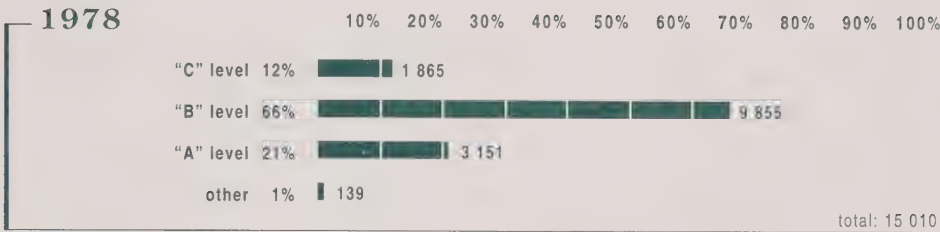


PCIS and OLIS data

Table 11

Supervision — Public Service

Bilingual positions
Second-language level requirements



PCIS and OLIS data

Table 12

Participation by region in the Public Service

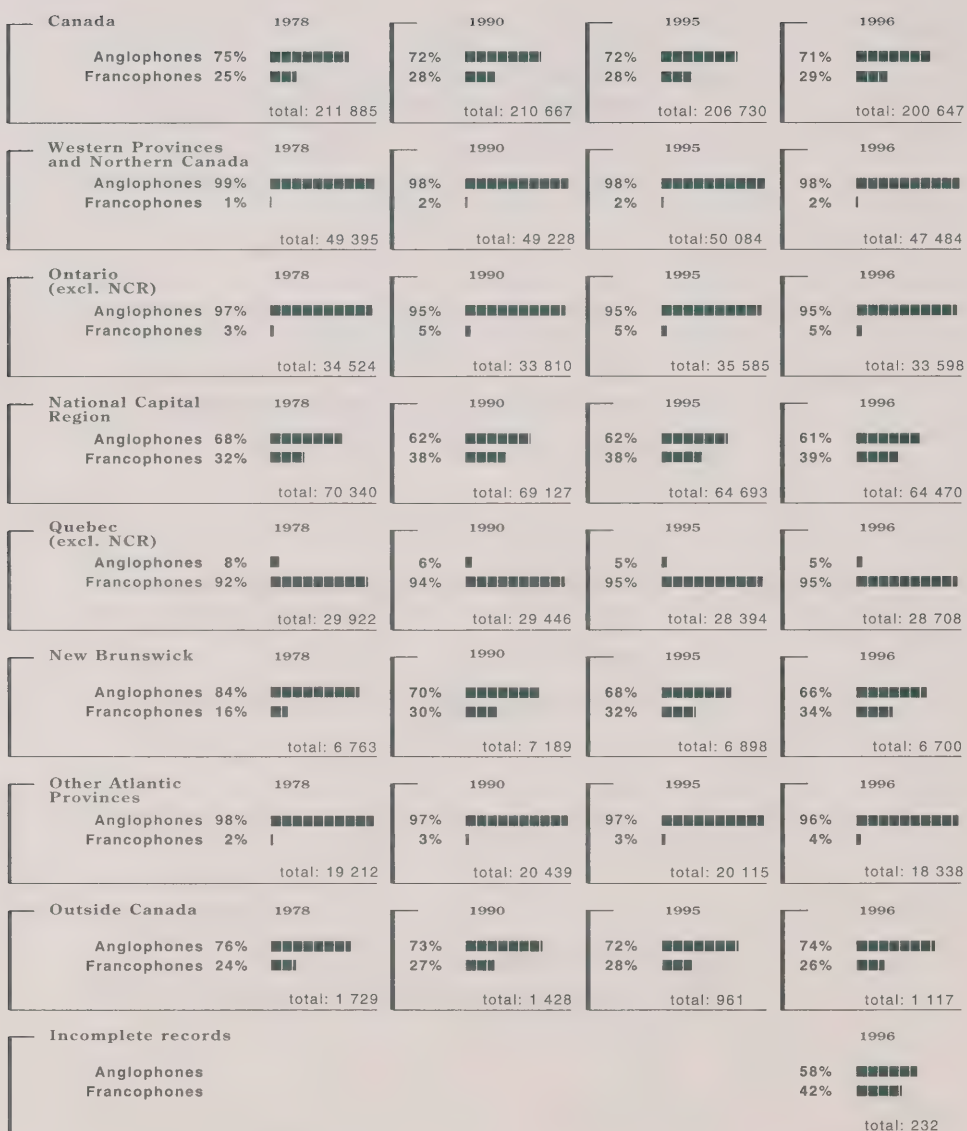
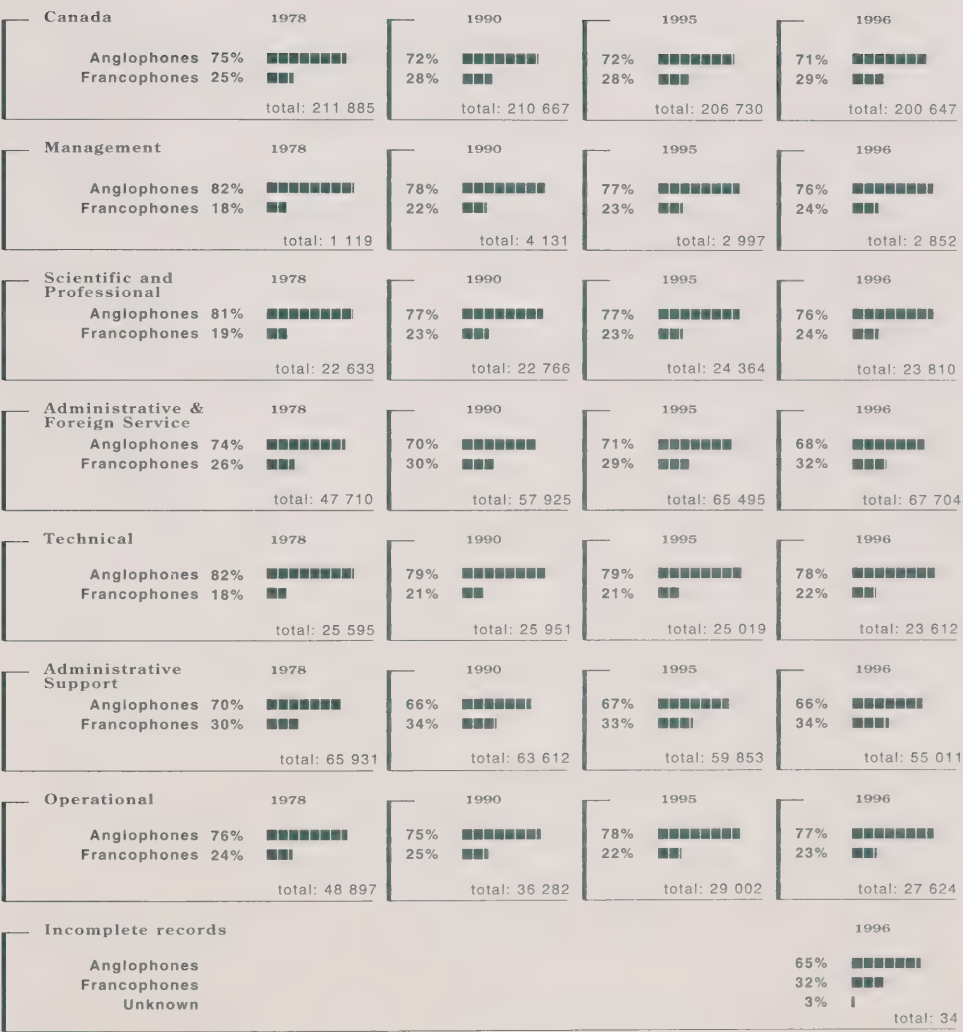


Table 13

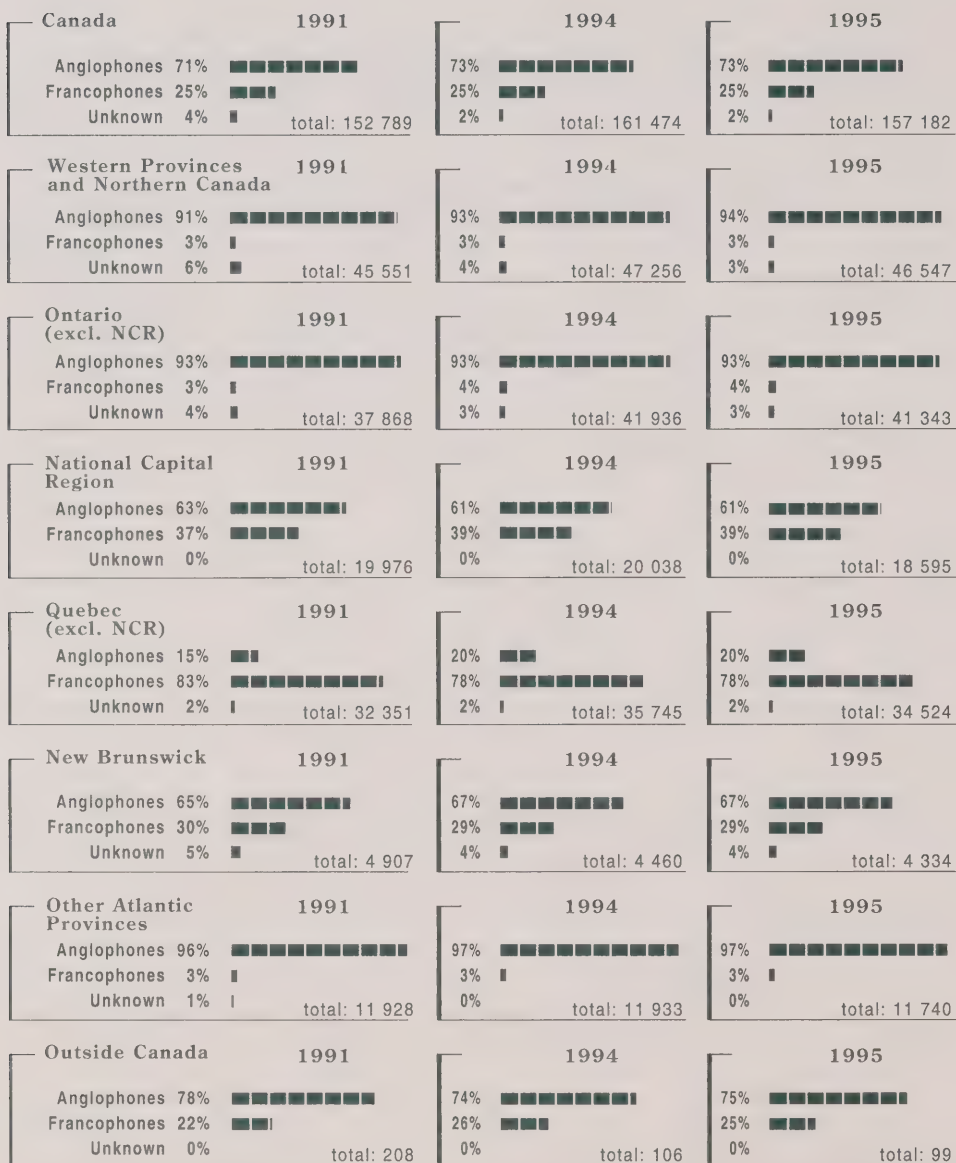
Participation by occupational category in the Public Service



PCIS and OLIS data

Table 14

Participation by region in Crown corporations,
the RCMP, separate employers and other organizations
subject to the *Official Languages Act*



OLIS II data

Table 15

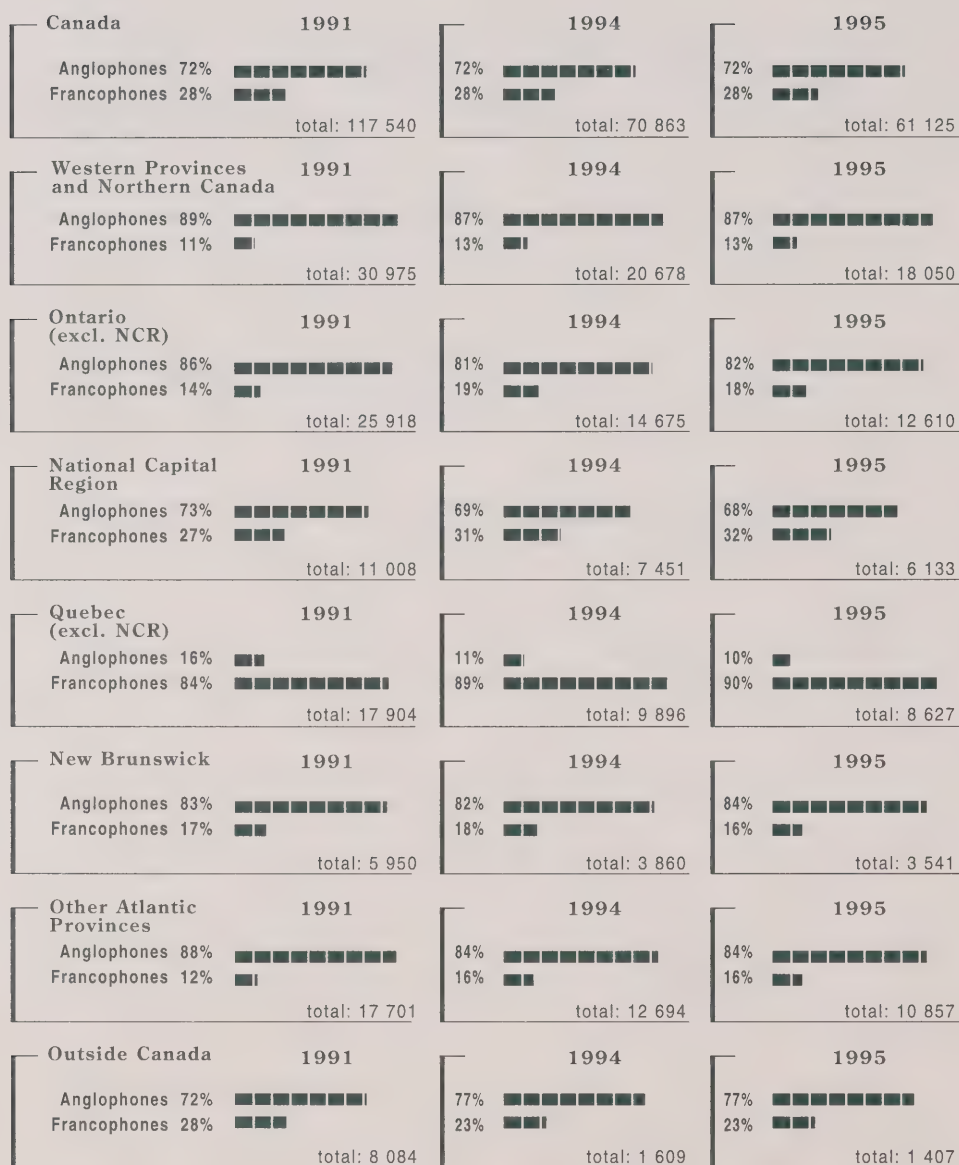
Participation by occupational category in Crown corporations, the RCMP, separate employers and other organizations subject to the *Official Languages Act*



OLIS II data

Table 16

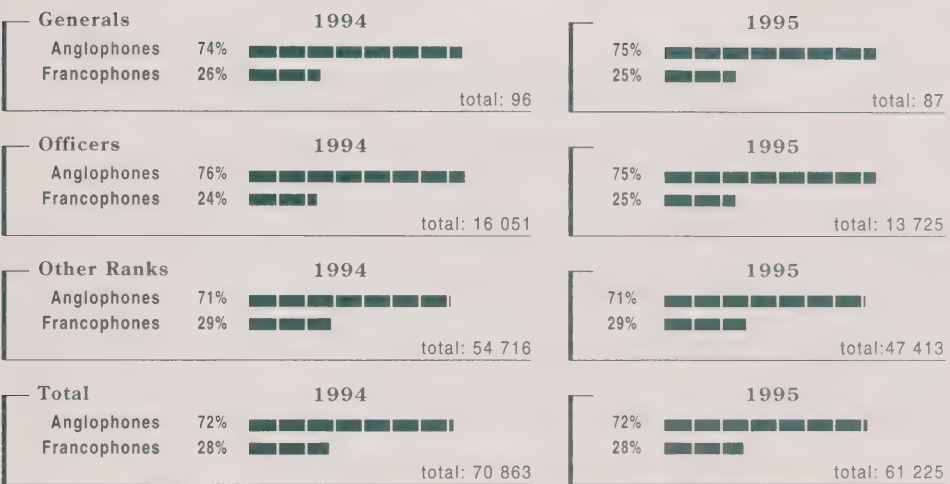
**Participation by region of
Anglophone and Francophone
Canadian Regular Forces personnel**



OLIS II data

Table 17

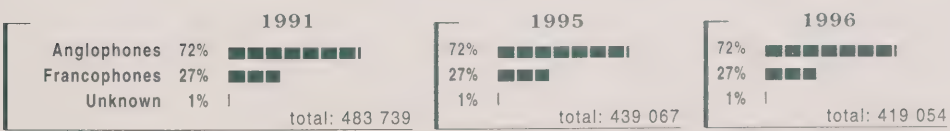
Participation by rank
of Anglophone and Francophone
Canadian Regular Forces personnel



OLIS II data

Table 18

Participation of Anglophones and Francophones
employed in all organizations subject to the
Official Languages Act



PCIS and OLIS data

Table 19**Language training (in hours)**

All suppliers

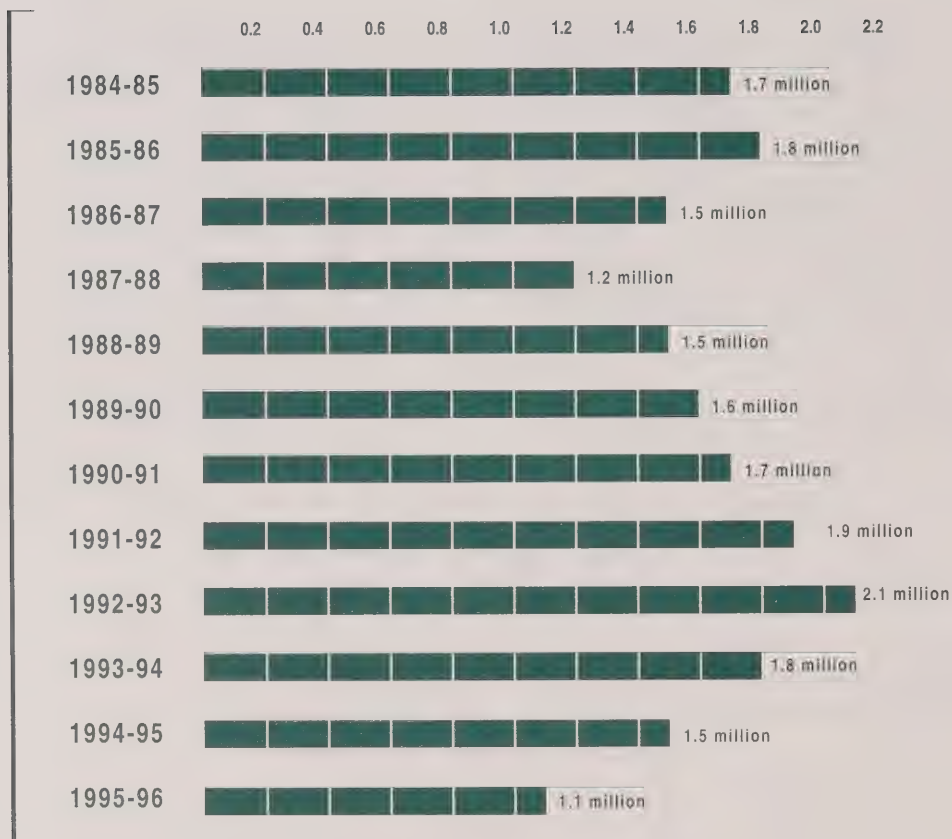


Table 20

Historical data on Official Languages
Program costs within
federal institutions

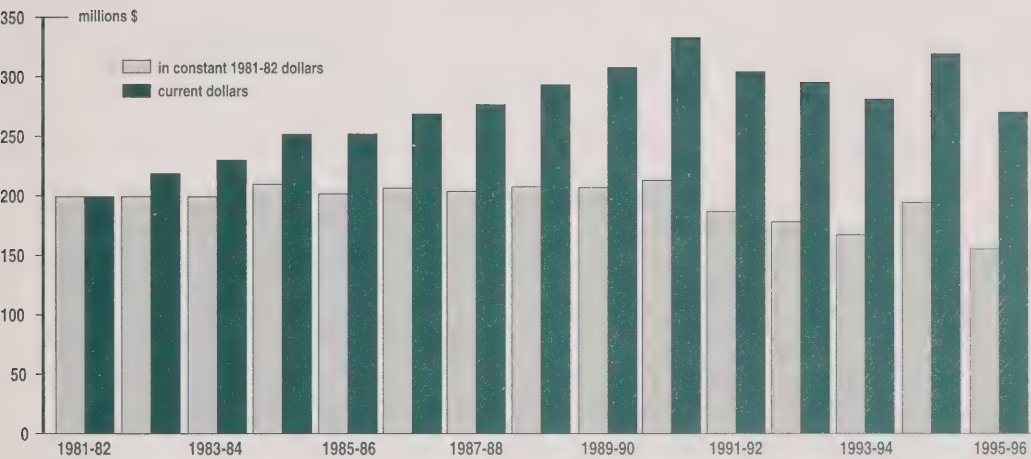


Table 21

**Official Languages Program
costs within federal
institutions by subject**

Subjects	1995-1996
	Actual Expenditures (millions \$)
Translation	
Translation Bureau (1)	40.9
Departments and agencies	69.0
Crown corporations, parliamentary institutions (2),	
Canadian Forces and other agencies (3)	19.3
Total	129.2
Language training	
Public Service Commission	25.5
Departments and agencies (4)	9.3
Crown corporations, parliamentary institutions,	
Canadian Forces and other agencies (3),(4)	21.0
Total	55.8
Bilingualism bonus	
Departments and agencies (5)	51.6
Other agencies (3)	2.0
Total	53.6
Administration and implementation (6)	
Treasury Board Secretariat	3.8
Public Service Commission (7)	1.5
Departments and agencies	11.7
Crown corporations, parliamentary institutions,	
Canadian Forces and other agencies (3)	9.3
Total	26.3
GRAND TOTAL	264.9

NOTES

1. The Translation Bureau's costs include the interpretation in official languages for departments and agencies, parliamentary institutions and the Canadian Forces, but not for multilingual and sign-language. Receipts and amounts recovered have been deducted. Costs incurred by departments and agencies, parliamentary institutions, the Canadian Forces and Crown corporations are not included in the Translation Bureau's costs and are reported separately.
2. Includes the House of Commons, Senate and Library of Parliament.
3. Includes agencies listed in Schedule 1, Part 2 of the *Public Service Staff Relations Act*.
4. Includes the costs of language training given or paid for by federal institutions and purchased from the Public Service Commission and private and parapublic suppliers. Included as well are travel expenses related to training and the reimbursement of tuition fees.
5. Includes the annual costs of the bonus to RCMP members.
6. Includes the salaries of employees who work 50 per cent or more of their time on the administration of the program and other expenses such as information services, rent, and professional and special services.
7. Includes Public Service Commission costs for the application of the Official Languages Exclusion Order of the *Public Service Employment Act* and the administration of second language evaluation.

Technical notes and definitions

Due to the implementation of PCIS in April 1, 1996, the 1996 data on the Public Service include a line "incomplete records" that gives data for which some data are missing. Furthermore, with the introduction of the new system governing the use of translation services, the report no longer provides information on the number of words translated. However, data on the costs of translation continue to be reported in the table on the cost of the Official Languages Program (Table 13).

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on the specific requirements of each position and according to the following categories:

- *English-Essential*: a position in which all the duties can be performed in English.
- *French-Essential*: a position in which all the duties can be performed in French.
- *Either English- or French-Essential* ("Either/or"): a position in which all the duties can be performed in English or French.
- *Bilingual*: a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French.

Positions include those filled for an indeterminate period and for a determinate period of three months or more as of March 31, 1996.

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and the linguistic assessment of federal employees is based on three levels of proficiency:

- Level 1: minimum proficiency
- Level 2: intermediate proficiency
- Level 3: superior proficiency

Proficiency is based on an assessment of oral skills (reading, writing and oral interaction). The results shown in this table as well as in tables 10, 11 and 12 are based on oral results for oral interaction skills (reading, writing and speaking). Before 1990, the number of employees having a superior second-language proficiency level was underestimated because the tests only determined if an employee met the language requirements of the position being tested. The current test assesses the actual level of proficiency.

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region

This table gives the breakdown of bilingual and unilingual positions by region. Figures for unilingual positions were obtained by adding the *English-Essential*, *French-Essential* and the *Either English- or French-Essential* categories.

Since all nonlocal positions abroad, which belong primarily to Foreign Affairs and International Trade Canada, are identified as "Either/or," the language requirements have been described in terms of the linguistic proficiency of the incumbents, rather than by reference to position requirements.

Table 4

Bilingual positions - Status of incumbents

Table 4, along with tables 2, 3 and 10, deal with the linguistic status of incumbents who fill one or three categories:

- *meet* the language requirements of their positions;
- *are exempted* from meeting the language requirements of their positions. Government policy allows that, under specific circumstances, an employee may

- apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of the position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language, and employees affected by a reorganization or layoff;
- remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of the position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised; and
- *must* meet the language requirements of their positions, in accordance with the Exclusion Order on Official Languages under the *Public Service Employment Act*, which grants employees a period of time to acquire the language proficiency required for their positions.

Table 5**Bilingual positions — Second-language level requirements**

As was mentioned in the notes for Table 2, bilingual positions are identified according to three levels of second-language proficiency.

The “Other” category refers to positions either requiring code “P” or not requiring any second-language oral interaction skills. Code “P” is used for a specialized proficiency in one or both official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers and translators).

Table 6**Service to the public — Status of incumbents**

While Table 4 covers all positions in the federal Public Service, Table 6 focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which

there is a requirement for service to the public in both official languages. The three categories are defined in the notes for Table 4.

Table 7**Service to the public — Second-language level requirements**

Table 7 indicates the level of proficiency required in the second language for bilingual service-to-the-public positions.

Table 8**Internal services — Status of incumbents**

Table 8 shows the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing internal services, i.e., positions where there is a requirement to provide personal (e.g., pay) or central services (e.g., libraries) in both official languages in the NCR and the designated bilingual regions for language-of-work purposes as set out in the *Official Languages Act*. The three categories are defined in the notes for Table 4.

Table 9**Internal services — Second-language level requirements**

This table looks at the second-language level requirements for bilingual positions in the internal services sector. See the note for Table 8. The definitions of levels of language proficiency are shown in the notes for Table 2.

Table 10**Supervision — Status of incumbents**

This table shows the linguistic status of the incumbents of bilingual positions with bilingual supervisory responsibilities in the NCR and in those regions designated as bilingual for the purpose of language of work as set out in the *Official Languages Act*.

Table 11

Supervision — Second-language level requirements

Table 11 shows the second-language level requirements for positions described in the note for Table 10. It is further to tables 5, 7 and 9. However, since a position may be identified bilingual for more than one requirement (e.g., service to the public and supervision), the total of positions in tables 7, 9 and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Tables 12, 13, 14 and 15

Participation of Anglophones and Francophones

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to the first official language of employees. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification — that is, the official language in which they are generally more proficient. Data on civilian employees of the Royal Canadian Mounted Police are contained in the statistics on the Public Service.

In tables 12 and 13 there were in 1996 a number of employees in each region and occupational category whose first official language was unknown either because the data were missing or because they were inconsistent with other data. However, their number (125 employees for Canada as a whole) is negligible and does not amount to even one per cent of the total for each region or occupational category. For this reason, they do not appear in tables 12 and 13. The category "Incomplete records" at the bottom of both tables for 1996 represents employees whose region of work or occupational category was not known. These totaled 232 and 34 persons respectively.

Tables 16 and 17

Participation of Anglophone and Francophone Canadian Regular Forces personnel

Data on civilian Canadian Forces personnel are included in the statistics on the Public Service. Reserve personnel have been excluded from the data.

Table 18

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

While tables 12 to 17 cover the Public Service, Crown corporations, the RCMP, separate employers and other organizations, and Canadian Regular Forces, this table shows the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Official Languages Act*, that is, federal institutions and all other organizations that are subject to the Act or parts of it when another legal instrument stipulates it, for example, Air Canada or designated airport authorities.

Table 19

Language training

The data in this table comes from the Language Training Module of the Treasury Board as well as from information provided by departments and agencies. It indicates the number of hours of language training given by all suppliers.

Tables 20 and 21

Historical data on Official Languages Program costs within federal institutions and costs by subject

These costs include simultaneous translation and the translation of parliamentary and government documents, language training (Public Service employees and military personnel), bilingualism bonus and administration of policies and programs by central agencies, departments, Crown corporations and Canadian Forces personnel.

Tableau 11

Surveillance — Niveaux
requis en langue seconde

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes décrits à la note du tableau 10. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableaux 12, 13, 14 et 15 Participation des francophones et des anglophones

Les termes « francophone » et « anglophone » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire, la langue officielle dans laquelle une personne est généralement plus compétente). Les données concernant les employés civils de la Gendarmerie royale du Canada sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

Dans les tableaux 12 et 13, il existait en 1996 dans chaque région et dans chaque catégorie professionnelle un certain nombre d'employés dont la première langue officielle n'était pas connue soit parce que les données étaient manquantes soit parce qu'elles étaient contradictoires. Leur nombre (125 employés pour l'ensemble du Canada) est toutefois négligeable et ne représente même pas 1 p. 100 du total de chaque région ou catégorie professionnelle, ce qui explique pourquoi il n'apparaît pas dans les tableaux 12 et 13. La rubrique « dossier incomplet » figurant au bas de ces deux tableaux pour l'année 1996 représente les employés dont la région de travail ou la catégorie professionnelle n'était pas connue; le nombre de ces employés s'élevait à 232 et 34 personnes respectivement.

Tableaux 16 et 17

Participation des francophones et des
anglophones des Forces armées régulières

Les données concernant le personnel civil des Forces armées canadiennes sont comprises dans les statistiques de la fonction publique. L'effectif de la Réserve est exclu des données.

Tableau 18

Participation des francophones et des anglo-
phones dans l'ensemble des organismes
assujettis à la Loi sur les langues officielles

Alors que les tableaux 12 à 17 portent sur la fonction publique, les sociétés d'État, les organismes privés, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, la GRC et les Forces armées régulières, le tableau 18 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles, c'est-à-dire les institutions fédérales et tout autre organisme qui, aux termes d'une autre législation fédérale, est assujetti à la Loi sur les langues officielles ou à une partie de celle-ci, par exemple Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Tableau 19

Formation linguistique

Les données de ce tableau proviennent du Module informatisé sur la formation linguistique du Conseil du Trésor ainsi que de l'information transmise par les ministères et organismes. Elles indiquent le nombre d'heures de formation linguistique de toutes sources.

Tableaux 20 et 21

Evolution des coûts du programme des
langues officielles à l'intérieur des institu-
tions fédérales et coûts par fonction

Ces coûts comprennent l'interprétation simultanée, la traduction de documents parlementaires et gouvernementaux, la formation linguistique (fonctionnaires et militaires), la prime au bilinguisme et l'administration des politiques et des programmes par les organismes centraux, les ministères, les sociétés d'État et les Forces armées.

Alors que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes où il est nécessaire de servir

Tableau 6

Service au public — Situation des titulaires

La catégorie «autres» renvoie aux postes portant le code «P» ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. Le code «P» s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

Comme l'indiquent les notes du tableau 2, la désignation des postes bilingues se répartit en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

langue seconde

Postes bilingues — Niveaux requis en

Tableau 5

3. *Doivent satisfaire* aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficier d'un délai pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

titiques sont révisées à la hausse.
postes bilingues dont les exigences linguistiques comme bilingues, ou aux titulaires de postes unilingues résidenti- aux titulaires de postes unilingues résidenti- linguistiques de ce poste. Cela s'applique avoir à satisfaire aux nouvelles exigences continuer à occuper un poste bilingue sans

disponibilité;
par une réorganisation ou une mise en seconde, ou encore d'employés touchés handicap empêche d'apprendre une langue de longs états de service, d'employés qu'un poste. Il s'agit en général de personnes ayant satisfaisant aux exigences linguistiques du de façon non impérative sans s'engager à poser sa candidature à un poste bilingue doté

Le tableau 10 montre la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles, dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*.

Surveillance — Situation des titulaires

Tableau 10

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Services internes — Niveaux requis en langue seconde

Tableau 9

Le tableau 8 décrit la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire des postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Services internes — Situation des titulaires

Tableau 8

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles.

Service au public — Niveaux requis en langue seconde

Tableau 7

Le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Notes et définitions techniques

Par suite de l'entrée en vigueur du SIPC au 1^{er} avril 1995, les données de 1996 sur la fonction publique comprennent une ligne « dossier incomplet » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes. Par ailleurs, avec l'entrée en vigueur au 1^{er} avril 1995 du nouveau régime régissant le recours à la traduction, le présent rapport ne fournit plus de données sur le nombre de mots traduits. Les données sur les coûts de la traduction continuent cependant de figurer au tableau sur les coûts du programme des langues officielles (tableau 21).

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés comme bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et selon les catégories suivantes :

- *Anglais essentiel* : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais.
- *Français essentiel* : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en français.

- *Anglais ou français essentiel* (poste réversible) : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

- *Bilingue* : poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Par poste, il faut entendre les postes dotés à durée indéterminée ou à durée déterminée de trois mois ou plus au 31 mars 1996.

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'emploies bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimum;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

Elles portent sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale. Les résultats illustrés dans ce tableau et ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont basés sur les résultats de tests en interaction orale (compréhension et expression). Avant 1990, on sous-estimait le nombre d'employés ayant des connaissances supérieures en langue seconde parce que les tests déterminaient seulement si l'employé satisfaisait aux exigences linguistiques du poste que l'on dotait. Le test actuel évalue le niveau de réussite réel d'un employé.

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région

Ce tableau présente la répartition des postes bilingues et des postes unilingues par région. La rubrique des postes unilingues constitue la somme des trois catégories *anglais essentiel*, *français essentiel* et *anglais ou français essentiel*.

Tableau 4

Postes bilingues — Situation des titulaires

Le tableau 4 de même que les tableaux 6, 8 et 10 concernent la situation linguistique des titulaires de postes, laquelle comprend trois catégories :

1. *Satisfait* aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. Sont *exemptés* de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :

Tableau 21

Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Fonctions	Dépenses réelles 1995-1996 (millions de \$)
Traduction	
Bureau de la traduction (1)	40,9
Ministères et organismes	69,0
Sociétés d'Etat, institutions parlementaires (2),	19,3
Forces armées canadiennes et autres organismes (3)	129,2
Total	
Formation linguistique	
Commission de la fonction publique	25,5
Ministères et organismes (4)	9,3
Sociétés d'Etat, institutions parlementaires,	
Forces armées canadiennes et autres organismes (3),(4)	21,0
Total	55,8
Prime au bilinguisme	
Ministères et organismes (5)	51,6
Autres organismes (3)	2,0
Total	53,6
Administration et mise en oeuvre (6)	
Secrétariat du Conseil du Trésor	3,8
Commission de la fonction publique (7)	1,5
Ministères et organismes	11,7
Sociétés d'Etat, institutions parlementaires,	
Forces armées canadiennes et autres organismes (3)	9,3
Total	26,3
GRAND TOTAL	264,9

NOTES

1. Les coûts qui se rapportent au Bureau de la traduction comprennent notamment ceux de l'interprétation en langues officielles fournies aux ministères et organismes, aux institutions parlementaires et aux Forces armées canadiennes, mais ne comprennent pas la traduction multilingue et gestuelle; les recettes et recouvrements ont été retranchés de ces données. Les coûts engagés par les ministères et organismes, les institutions parlementaires, les Forces armées canadiennes et les sociétés d'Etat sont en sus et rapportés séparément.

2. Comprend la Chambre des communes, le Sénat et la bibliothèque du Parlement.

3. Comprend les organismes de la partie II de l'annexe 1 de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique.

4. Comprend la formation fournie par les institutions fédérales et celle achetée de la Commission de la fonction publique, et des fournisseurs privés et parapublics. Comprend aussi les frais de voyage reliés à la formation et le remboursement des frais de scolarité.

5. Comprend les coûts annuels de la prime au bilinguisme versée aux membres de la GRC.

6. Comprend les salaires des employés qui consacrent plus de 50 p. 100 de leur temps à l'administration du programme, et d'autres dépenses telles que l'information, la location, les services professionnels et spéciaux.

7. Comprend les coûts de la Commission de la fonction publique pour l'application du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et l'administration des tests d'évaluation de la langue seconde.

Évolution des coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

Tableau 20

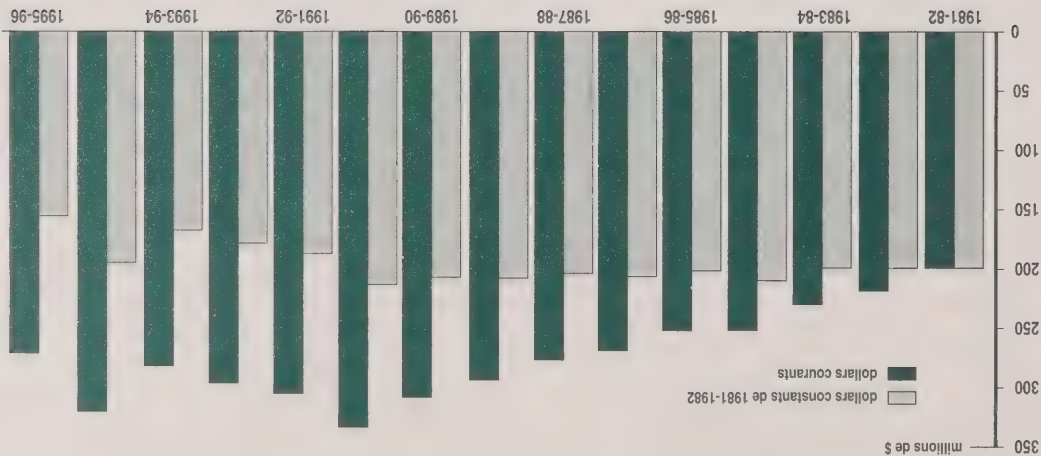


Tableau 19

Formation linguistique (en heures)

Toutes sources

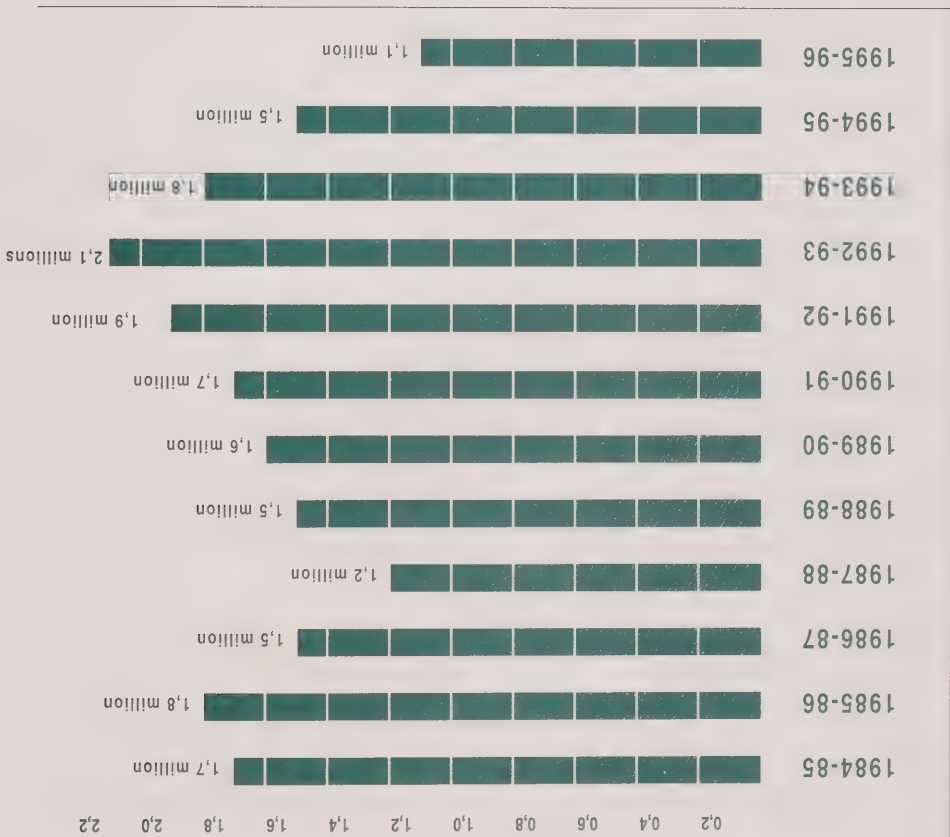


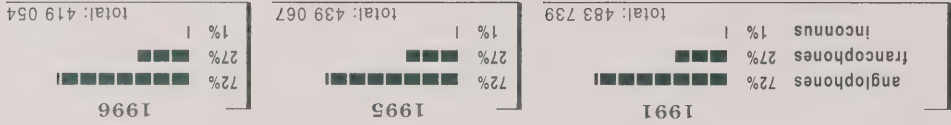
Tableau 17

Participation par grade dans les Forces armées régulières



données du SILO II

Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles



données du SIPC et du SILO

Tableau 16

Participation par région dans les Forces armées régulières

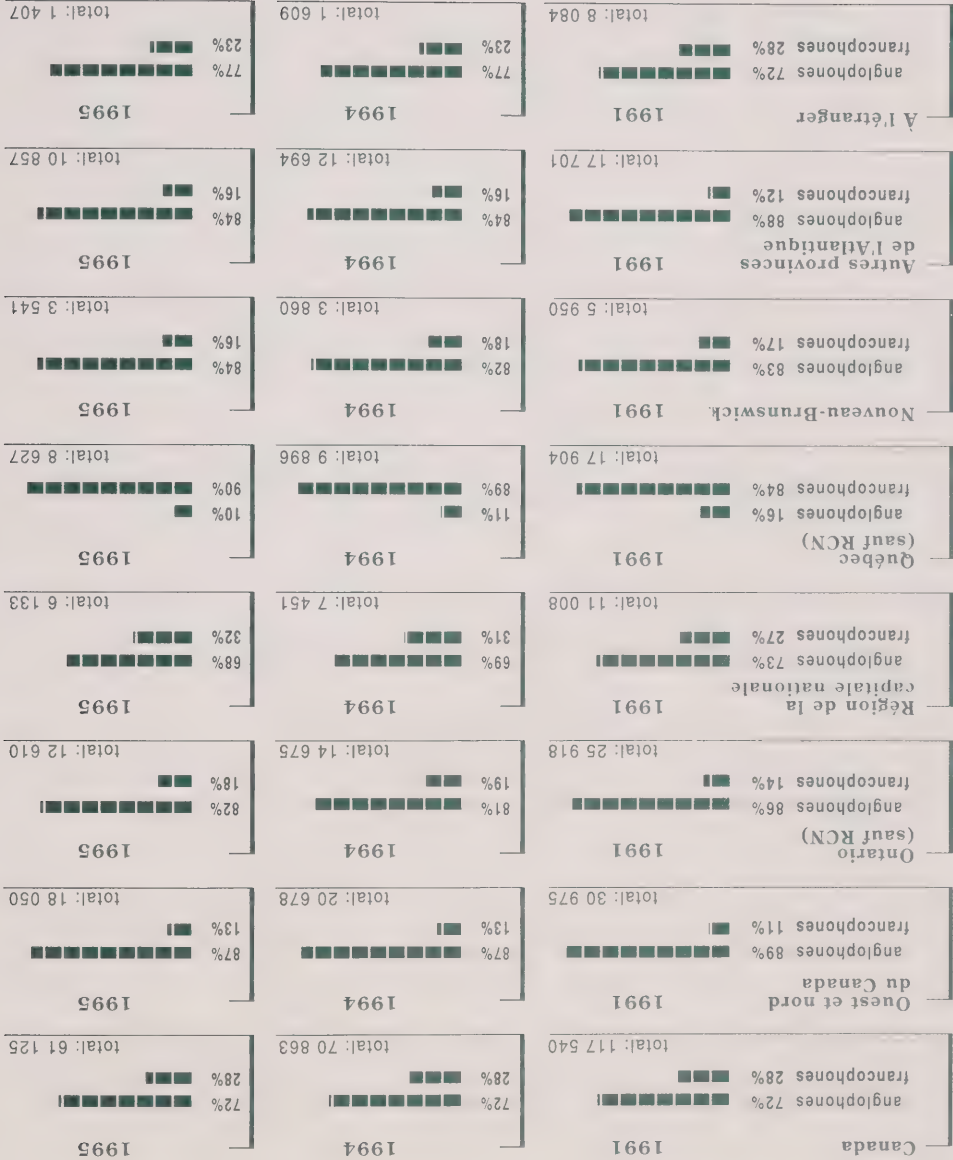
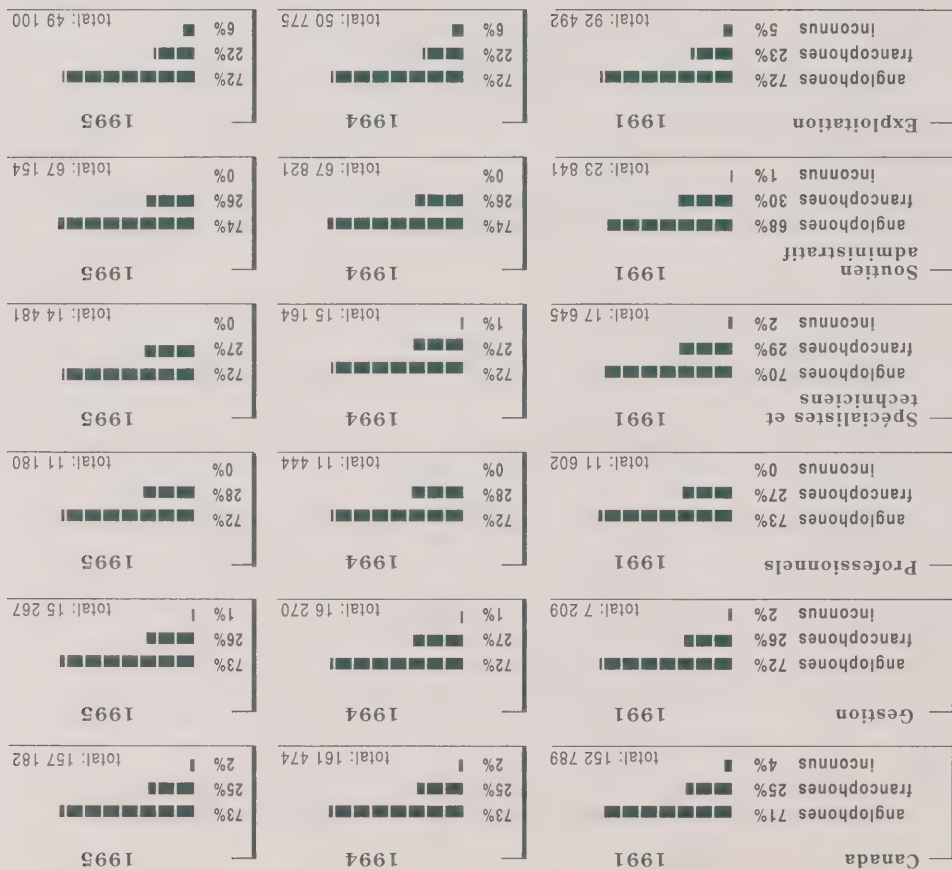


Tableau 15

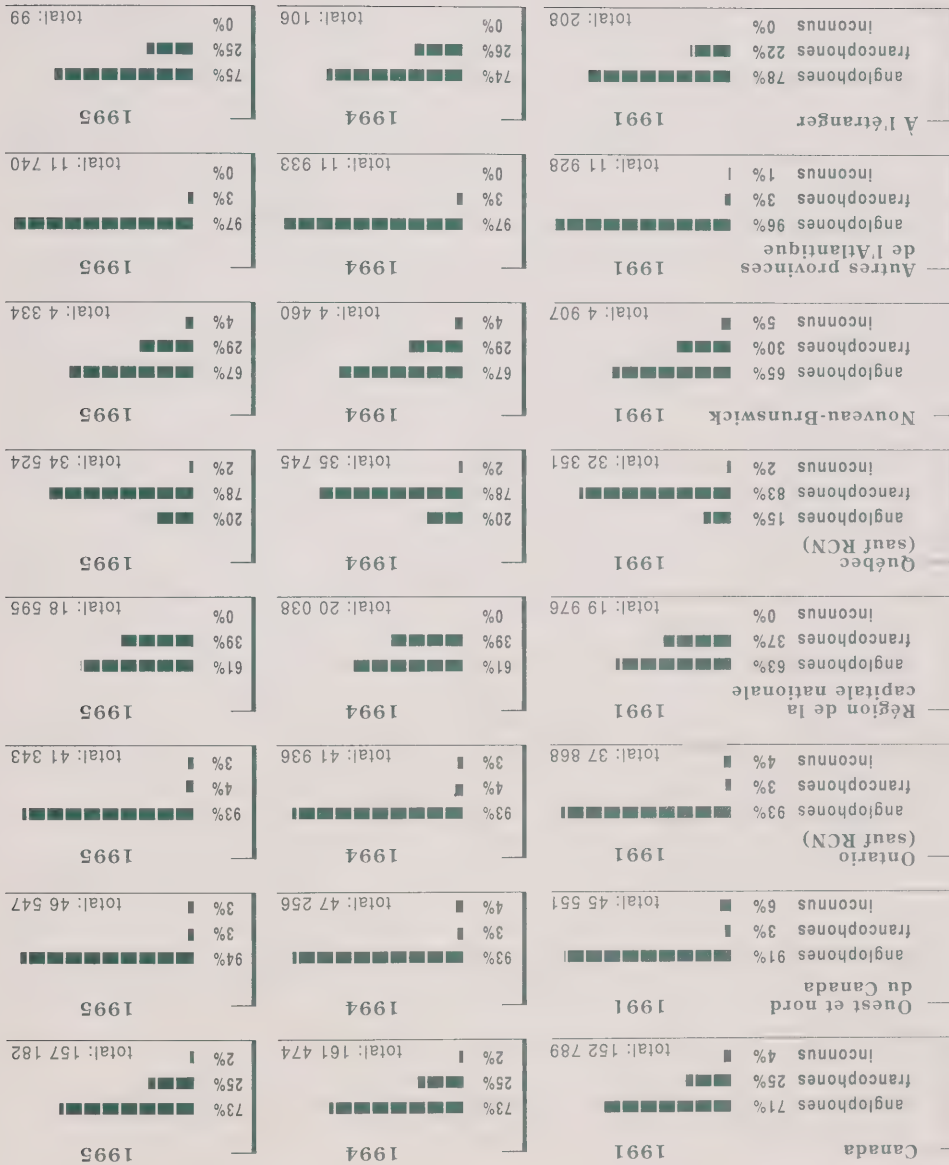
Participation par catégorie professionnelle dans les sociétés d'État, la GRC, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et les organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles



données du SILO II

Tableau 14

Participation par région dans les sociétés d'État, la GRC, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et les organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles



Participation par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Tableau 13

données du SIPC et du SILO

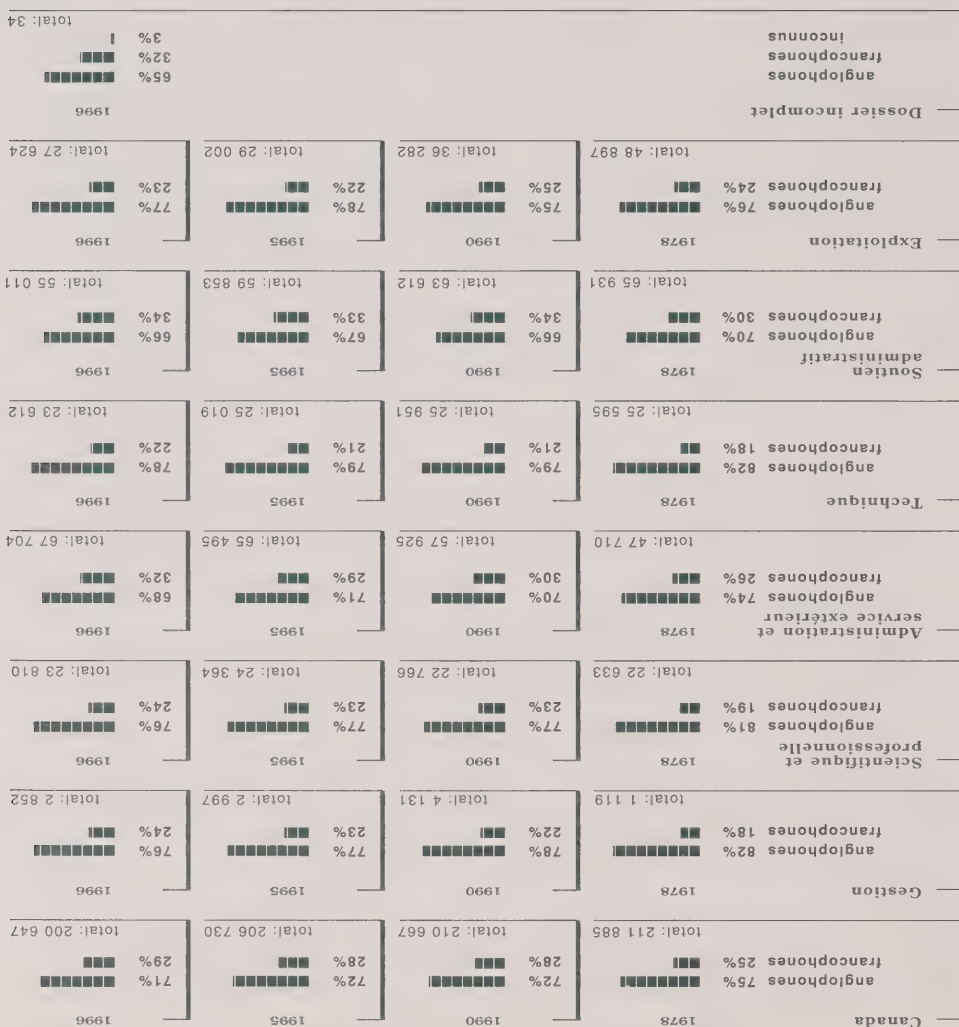


Tableau 12

Participation par région dans la fonction publique

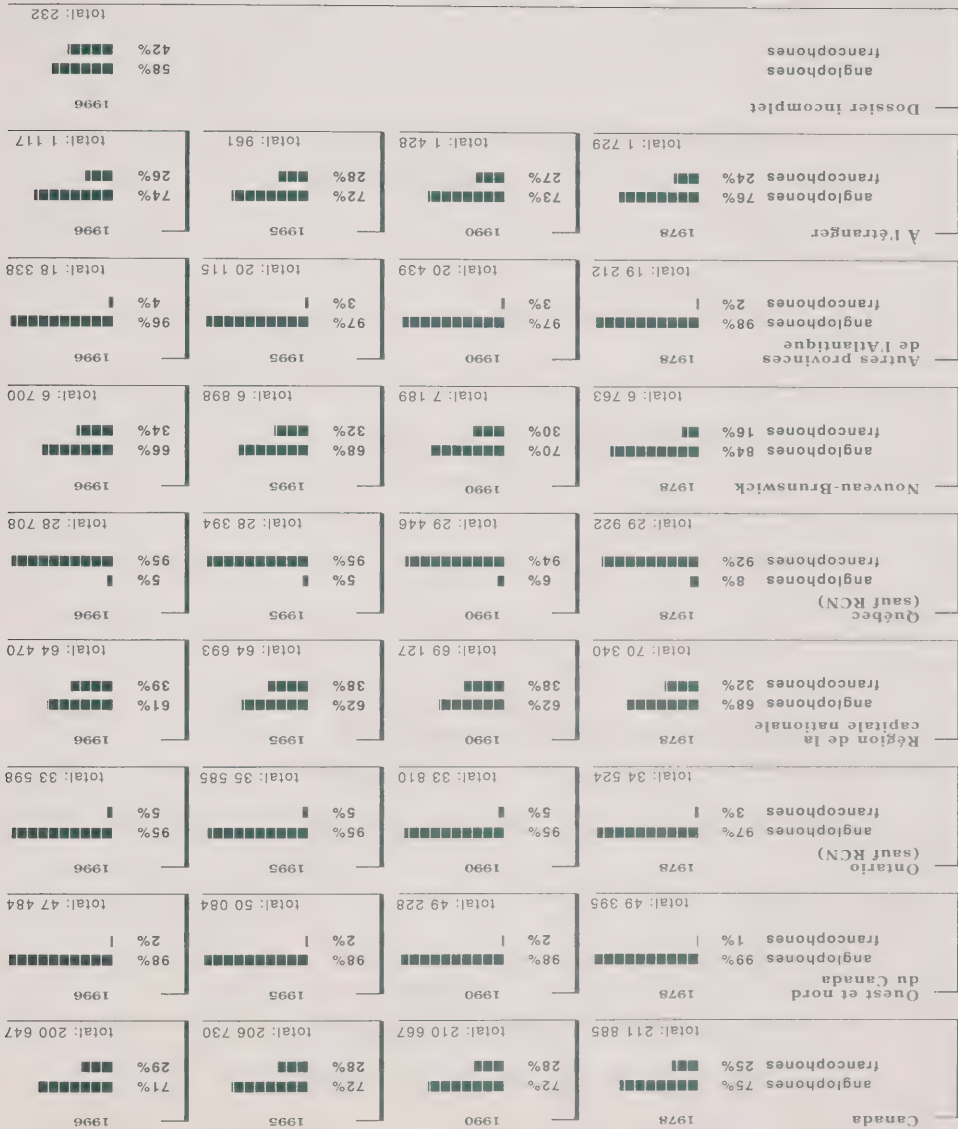


Tableau 11

Surveillance — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde

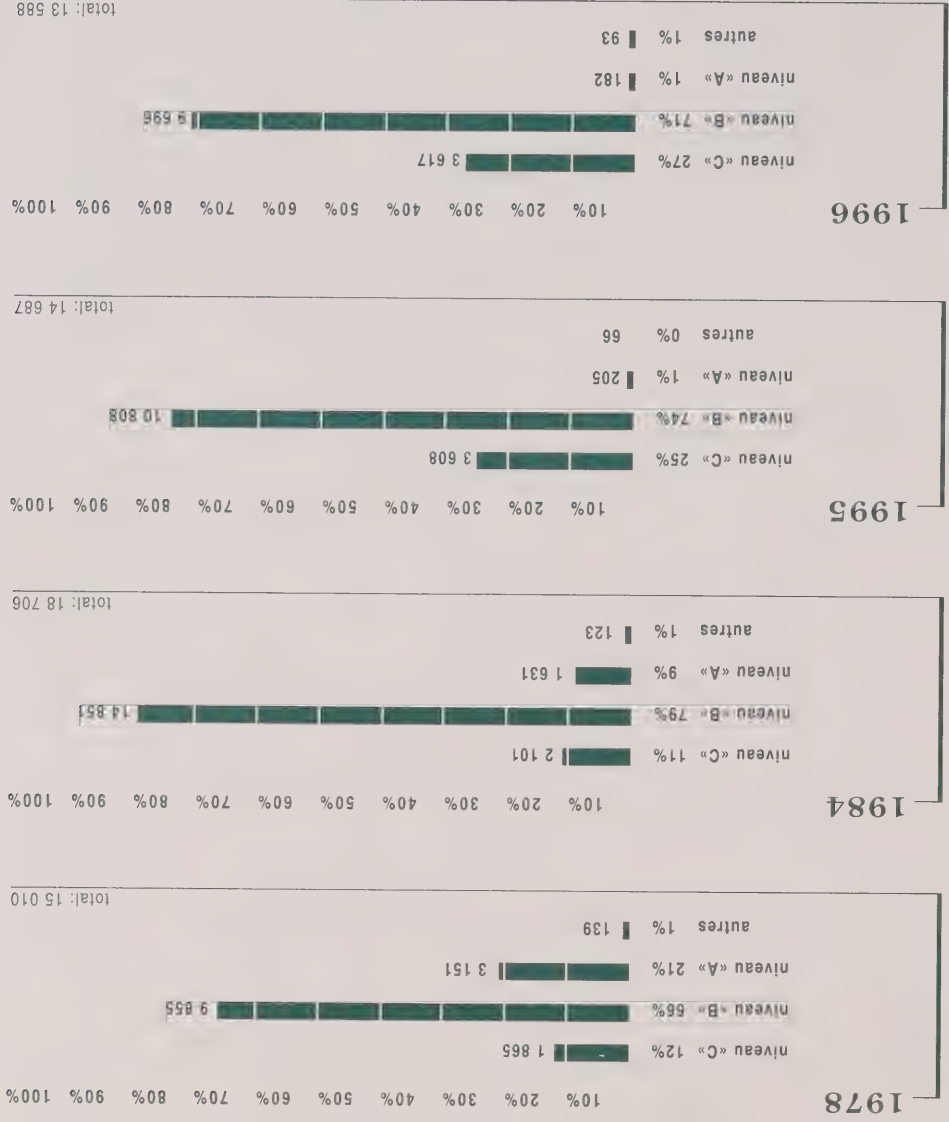
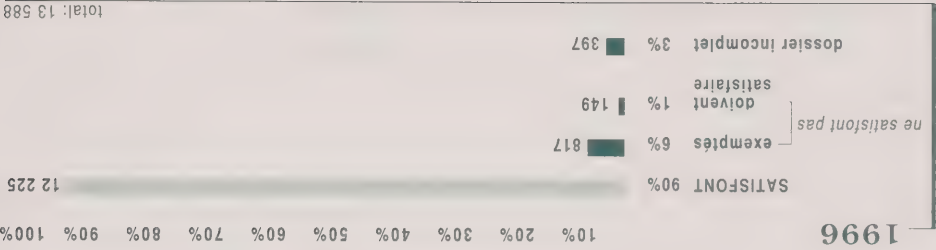
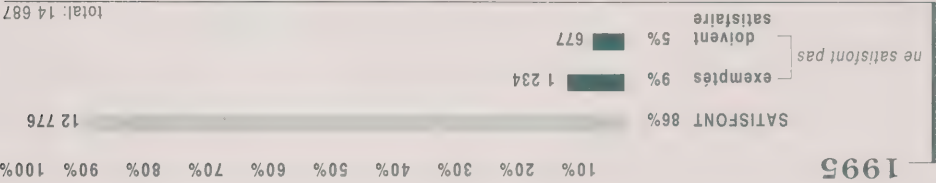
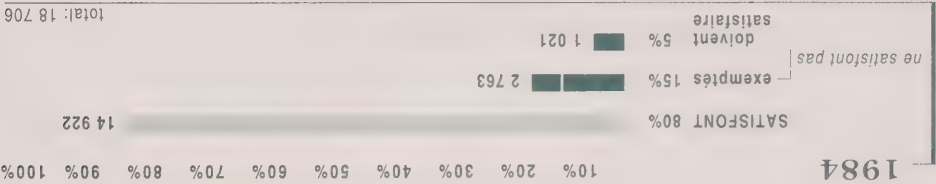
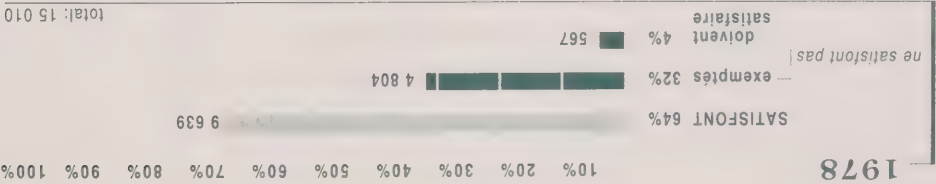


Tableau 10

Surveillance — Fonction publique
Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

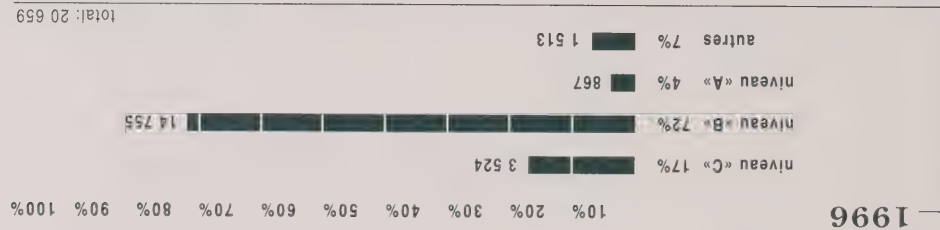
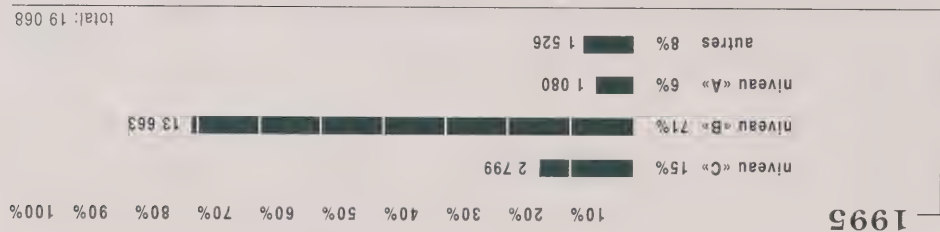
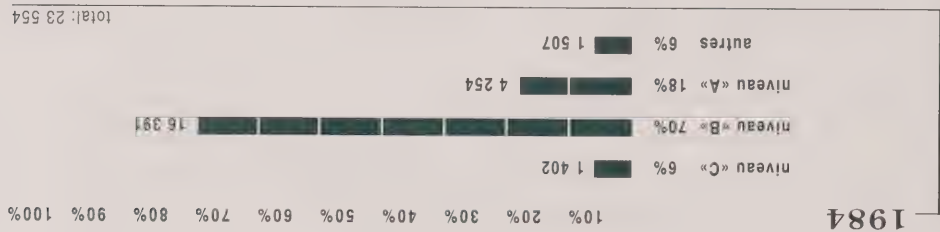
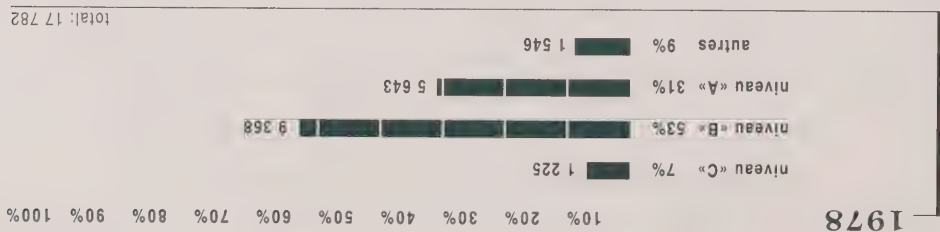


données du SIPC et du SILO

Tableau 9

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde

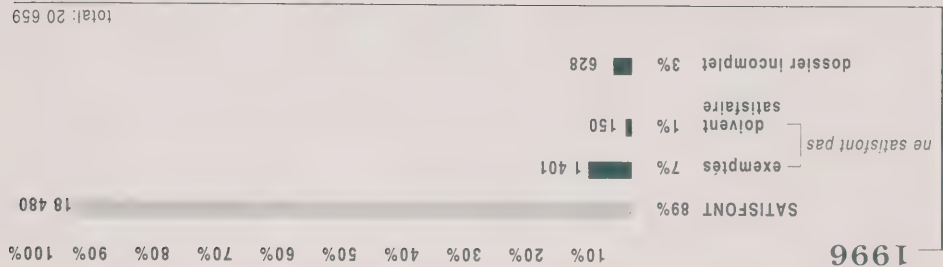
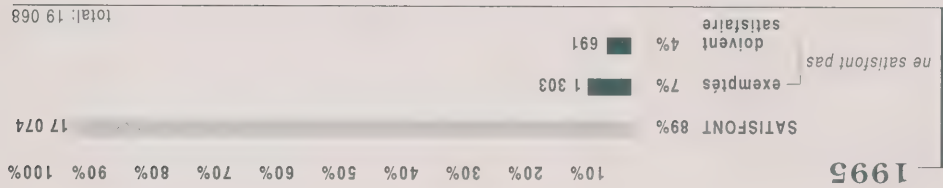
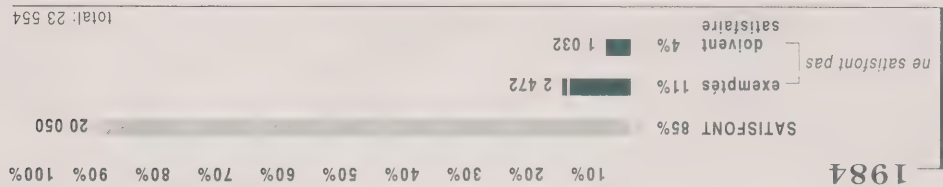
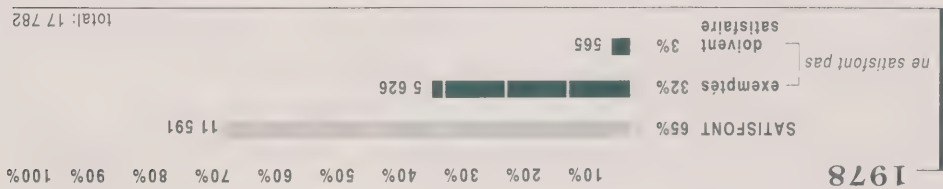


données du SIPC et du SILO

Tableau 8

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires



données du SIPC et du SILO

Tableau 7

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde

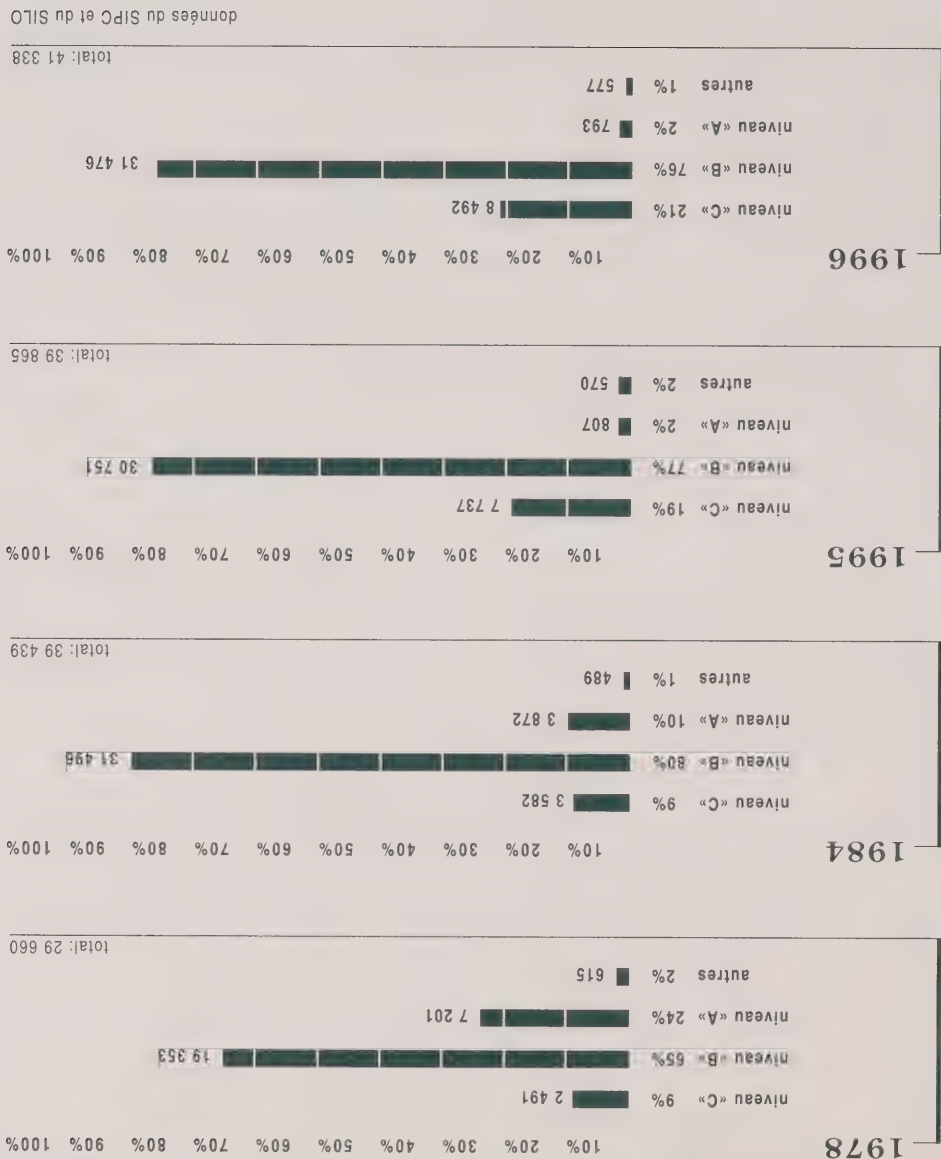


Tableau 6

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires



données du SIPC et du SILO

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

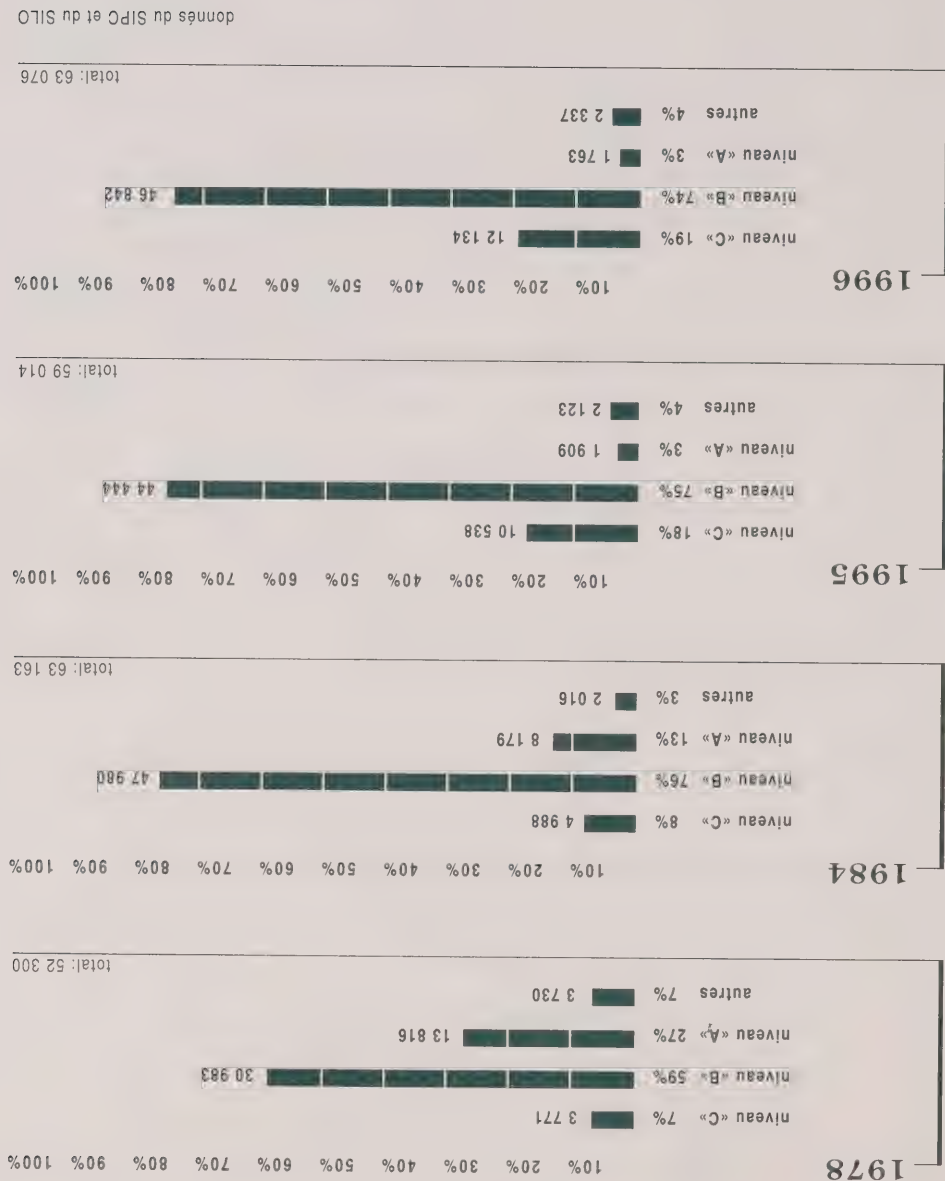
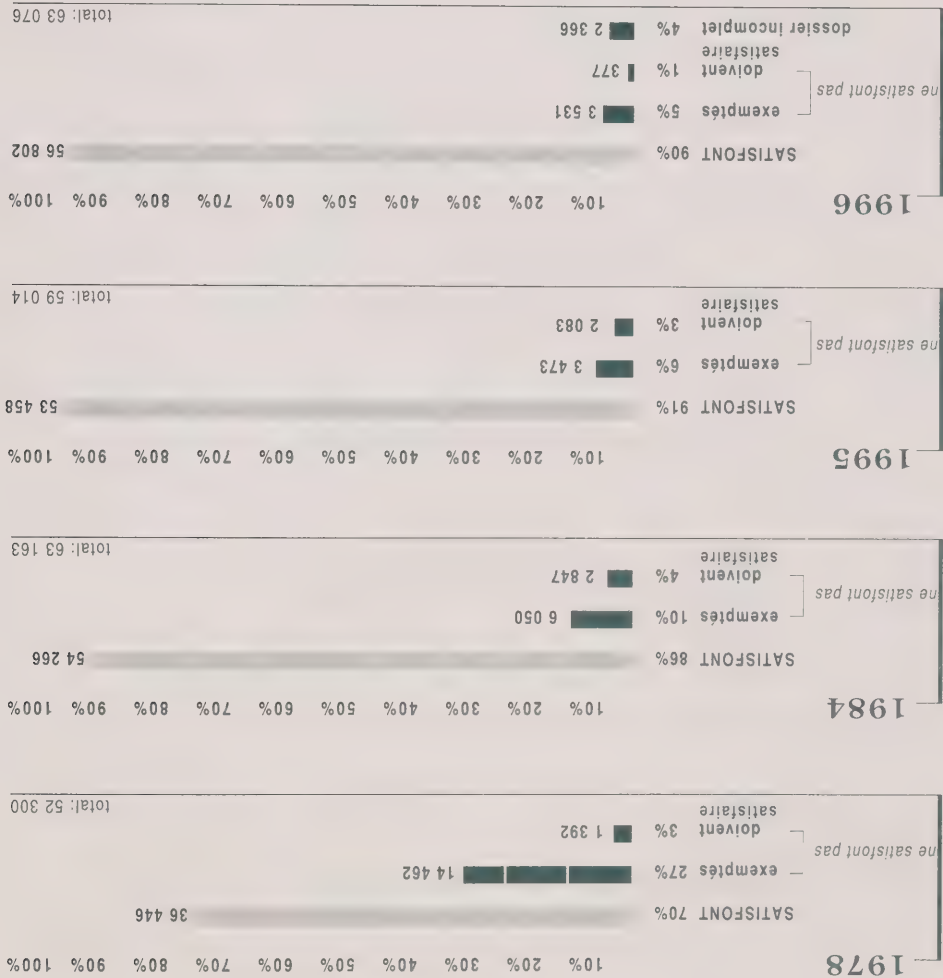


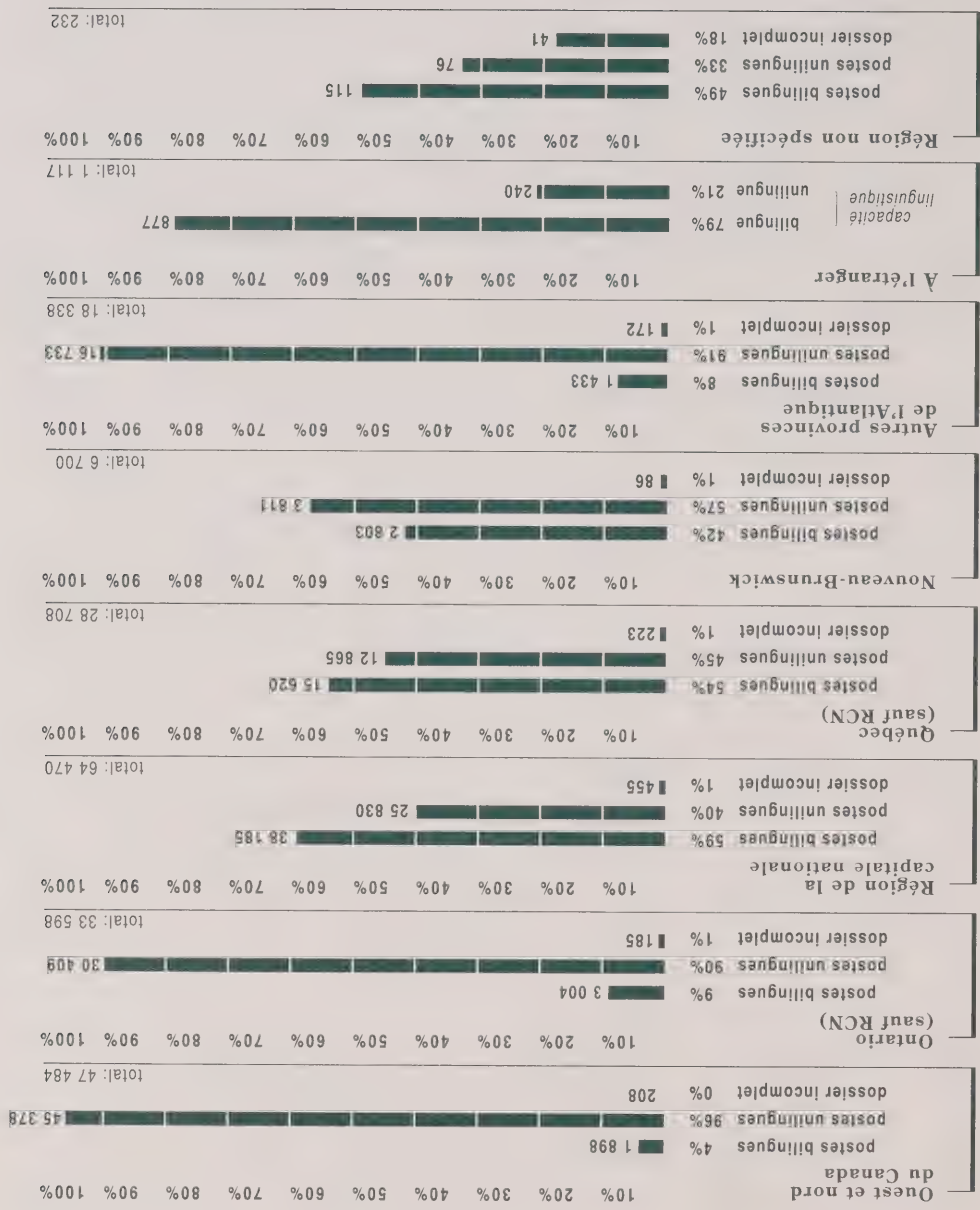
Tableau 4
Postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires



données du SIPC et du SILO

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
Par région
au 31 mars 1996

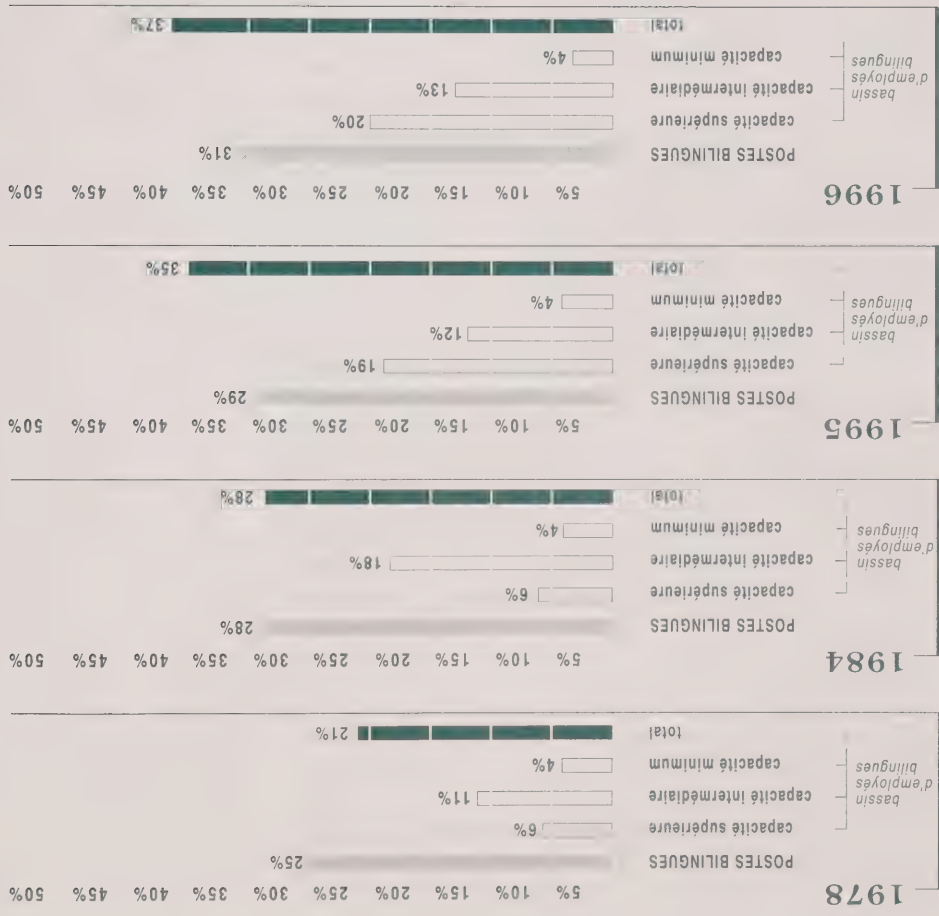
Tableau 3



données du SIPC et du SILO

Tableau 2

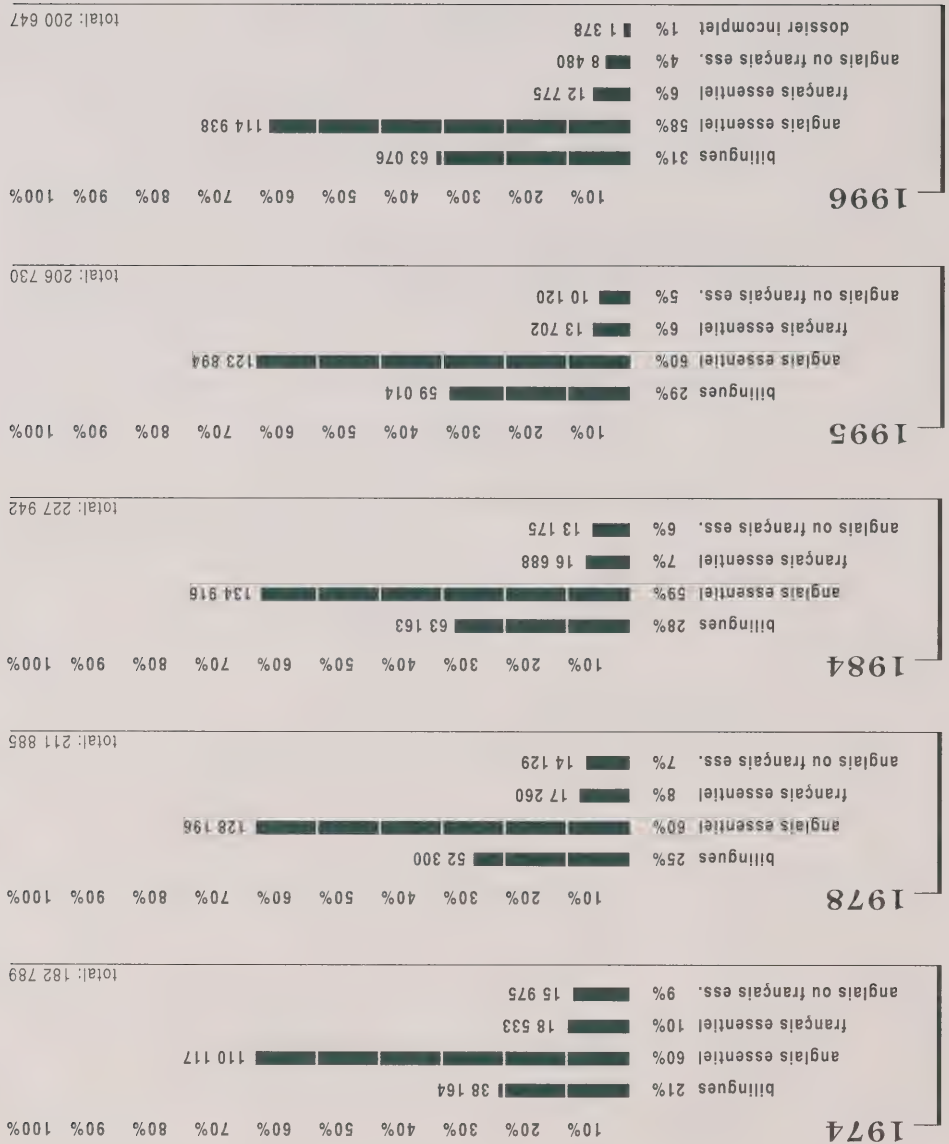
Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique



données du SIPC et du SILO

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes
dans la fonction publique



données du SIPC et du SILO

Sources des données

Les années précédentes, la majeure partie des données figurant dans les tableaux présentés en annexe provenaient du Système d'information sur les langues officielles (SILO). Celui-ci, qui était alimenté par les institutions fédérales, comprenait deux composantes : une première (SILO) relative aux données sur les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur, c'est-à-dire les ministères et les organismes énumérés à la partie I de l'annexe I de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP), et une seconde (SILO II) renfermant des données sur les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur. Cette dernière ne renferme pas de données sur les années antérieures à 1991.

Le 1^{er} avril 1995, la première composante, le SILO, a été remplacée par le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), dont les données proviennent directement des ministères et ne nécessitent donc plus la tenue de systèmes parallèles, puisque le SIPC regroupe les données tant sur les langues officielles que sur les postes et la classification. Auparavant, les dossiers renfermant des données incomplètes ou contradictoires étaient éliminés du SILO. Avec le SIPC, c'est toute la population de la fonction publique qui est considérée, ce qui explique l'ajout d'une ligne «dossier incomplet» dans les tableaux afin de tenir compte des dossiers dont les données sont manquantes.

Il convient de préciser que durant l'année ayant précédé l'entrée en vigueur du SIPC, les ministères ont concentré leurs efforts sur la mise à jour des données figurant dans leurs systèmes internes. En outre, durant la première année d'exploitation du SIPC, les ministères ont dû procéder à des rajustements et modifier la programmation du traitement de leurs données. C'est ce qui explique que certaines données manquent encore. Toutefois, la qualité des données devrait continuer de s'améliorer à mesure que les ministères se familiariseront avec le SIPC.

Interprétation et validité des données

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'année financière du gouvernement qui couvre la période du 1^{er} avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates, etc.

L'interprétation des tableaux est sujette à certaines réserves. Si les données statistiques présentent une vue d'ensemble de toutes les institutions fédérales, elles ne doivent pas pour autant être considérées de manière absolue. Il faut en effet tenir compte de l'incidence sur les données de plusieurs variables, parmi lesquelles figurent la diversité des mandats de chaque institution, la clientèle servie et l'emplacement des différents bureaux. Ainsi, bien que la participation des francophones dans l'ouest et le nord du Canada ne représente que 2 p. 100 de l'effectif dans cette région, cela ne signifie pas que les francophones y sont sous-représentés dans la fonction publique. Leur participation dépend par exemple de l'emplacement, des bureaux et du public qu'ils servent. Par ailleurs, en raison de la diversité des activités du gouvernement fédéral, il est difficile d'isoler chaque variable et de la pondérer afin de lui conférer une validité applicable à l'ensemble des institutions.

Les données historiques ne sont pas nécessairement comparables entre elles en raison des modifications qui y ont été apportées au cours des années, par exemple pour tenir compte de la création, de la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes ou de la modification des tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la CFP. Par ailleurs, des changements ont été apportés à diverses reprises à la sélection de la population et aux sources des données. Enfin, certains regroupements de données ont été effectués afin de mieux refléter l'existence de deux populations distinctes : celle pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur et celle pour laquelle il n'est pas l'employeur.

Annexe statistique

On trouvera ci-après une série de tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales, ainsi qu'une description des données et de leurs sources.

Des notes et des définitions figurent à la fin de cette section afin de faciliter l'interprétation des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

- 1. Exigences linguistiques des postes bilingues
- 2. Postes bilingues et bassin d'employés
- 3. Exigences linguistiques des postes, par région
- 4. Postes bilingues : situation linguistique des titulaires
- 5. Postes bilingues : niveaux requis en langue seconde
- 6. Service au public : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
- 7. Service au public : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
- 8. Services internes : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
- 9. Services internes : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
- 10. Surveillance : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
- 11. Surveillance : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

- 12. Participation par région des francophones et des anglophones
- 13. Participation par catégorie professionnelle des francophones et des anglophones
- Sociétés d'Etat, Gendarmerie royale du Canada, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles**
- 14. Participation par région des francophones et des anglophones
- 15. Participation par catégorie professionnelle des francophones et des anglophones
- Défense nationale**
- 16. Participation par région des francophones et des anglophones dans les Forces armées régulières
- 17. Participation par grade des francophones et des anglophones dans les Forces armées régulières
- Ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles**
- 18. Participation des francophones et des anglophones
- Formation linguistique**
- 19. Formation linguistique (en heures)
- Coûts du programme**
- 20. Evolution des coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales
- 21. Coûts du programme des langues officielles par fonction

En ce qui concerne la langue de travail, le suivi donné aux recommandations générales formulées dans son étude par le Commissaire aux langues officielles a démontré que, après examen des recommandations, la quasi-totalité des institutions fédérales avaient pris ou prévu prendre des mesures pour les mettre en oeuvre et s'assurer de leur application. Il subsiste certaines ombres au tableau, notamment pour ce qui est de la capacité de la haute direction à fonctionner dans les deux langues officielles. Ces difficultés devraient s'estomper à mesure que les institutions fédérales mettront en place les mesures requises. Le Conseil du Trésor entend d'ailleurs assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures prises par les institutions, notamment dans le cadre des ententes en matière de langues officielles et des rapports annuels de gestion. Les activités de surveillance revêtiront à cet égard une importance capitale car elles permettront de cerner les aspects de la langue de travail susceptibles d'être améliorés et sur lesquels les institutions fédérales se doivent d'agir.

Pour ce qui est de la participation équitable, les acquis des dernières années ont été consolidés. Si, dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les taux de participation des francophones et des anglophones reflètent généralement la présence au Canada des deux collectivités de langue

officielle, il convient de corriger certains déséquilibres, telle la faible participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. L'étude que mène la Commission de la fonction publique au Québec avec la collaboration du Secrétariat représente d'ailleurs un pas dans cette voie.

Les mesures que continueront de prendre les institutions fédérales et les initiatives de surveillance, de coordination et de facilitation de la mise en oeuvre du programme que poursuivra le Conseil du Trésor devraient engendrer d'autres améliorations de la situation. Bien que celle-ci ne connaîtra pas de transformation radicale du jour au lendemain, des progrès continueront d'être obtenus et de s'accumuler de jour en jour et d'année en année.

Ainsi se consolidera lentement mais sûrement l'édifice du bilinguisme institutionnel. Ainsi continueront de venir se greffer sur le canevas de la dualité linguistique les contributions des institutions fédérales à l'édification de la société juste et équitable pour laquelle a opté le Canada depuis les débuts de la Confédération. Témoin de notre histoire et de notre patrimoine communs, la dualité linguistique continuera de cimenter notre pays dans l'intérêt et pour le bénéfice des générations futures de Canadiens et de Canadiennes des deux collectivités de langue officielle.

Conclusion

En 1995-1996, la situation des langues officielles dans les institutions fédérales a continué de progresser et d'évoluer favorablement. Des gains ont été enregistrés sur tous les plans et, même s'ils n'ont rien de spectaculaire, ils se sont traduits par une nette amélioration de la situation. Qui plus est, la mise en oeuvre du programme s'est effectuée plus économiquement, les coûts ayant en effet repris leur tendance baissière. La fonction publique fédérale continue de disposer d'un important bassin d'employés bilingues, et sa capacité de service dans les deux langues officielles a progressé tant en quantité qu'en qualité.

En matière de service au public, l'évaluation de la situation à laquelle ont procédé les institutions fédérales à la demande du Conseil du Trésor et les plans d'action qu'elles ont présentés ont permis de constater que la quasi-totalité des bureaux et points de service fédéraux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix sont en mesure de s'acquitter de leurs obligations linguistiques. Même si elle témoigne de l'ampleur des progrès accomplis au cours de l'exercice, la situation demeure inégale à certains endroits. La vérification du service au public exécutée par le SCT a jusqu'à présent établi que les gestionnaires connaissent bien leurs obligations à l'égard des membres des collectivités minoritaires de langue officielle et permet de supposer que d'autres améliorations se feront jour à mesure que les institutions fédérales s'ajusteront aux changements occasionnés par l'examen des programmes.

Le SCT veillera à ce que les ententes en matière de langues officielles conclues par les institutions fédérales incluent les engagements pris en matière de langue de travail et à ce qu'il soit fait rapport sur les progrès et les résultats obtenus dans les rapports annuels de gestion.

La nature même du suivi que les institutions fédérales ont entrepris de donner aux recommandations du Commissaire aux langues officielles, la diversité des mesures qu'elles ont prises ou envisagent de prendre, et surtout leur unanimité à faire état des initiatives en cours et à venir démontrent qu'elles sont conscientes du rôle important qu'elles ont à jouer dans la création de milieux de travail véritablement

propices à l'utilisation des deux langues officielles. Il ne suffit pas d'inviter les employés à utiliser la langue officielle de leur choix : encore faut-il créer des conditions qui favorisent l'emploi des deux langues. C'est ce que les institutions fédérales ont entrepris de faire en vue d'améliorer sensiblement la situation de la langue de travail au sein de leur organisation. Le Conseil du Trésor les invite à redoubler leurs efforts en ce sens. Pour sa part, il fera tout son possible pour les aider à atteindre cet objectif et s'assurer que des mesures appropriées sont mises en place partout où des améliorations sont requises.

renferment effectivement des clauses sur la disponibilité des logiciels et de la documentation y affèrent dans les deux langues officielles. Certaines autres se sont assurées que leur politique d'achat inclut des dispositions sur l'analyse préalable des besoins linguistiques des diverses directions.

À d'autres endroits, on a décidé de vérifier que les logiciels sont utilisables dans les deux langues officielles. Ailleurs, on a rappelé qu'il était impératif, dans tout projet d'acquisition informatique, de décrire les mesures envisagées pour s'assurer de la conformité à la politique sur les langues officielles. Enfin, certaines institutions ont dressé la liste de toute la documentation non encore bilingue afin de prendre les mesures requises pour l'acquiescer dans l'autre langue.

Conclusion

En général, les institutions fédérales ont cherché, là où cela s'imposait, à prendre des moyens appropriés pour donner concrètement suite à la recommandation du Commissaire et pour s'assurer que les mesures en place étaient conformes à la politique du Conseil du Trésor sur les langues officielles.

Les institutions fédérales ont dans leur ensemble donné suite aux recommandations du Commissaire aux langues officielles. Dans certains cas et pour certaines recommandations, il n'a pas été nécessaire de mettre en oeuvre des mesures spécifiques car la situation était satisfaisante. Dans la majorité des cas cependant, des initiatives s'imposaient et les institutions concernées ont entrepris de prendre des dispositions à cet effet. Les mesures retenues s'attaquaient la plupart du temps aux sources mêmes de préoccupation du Commissaire. À divers endroits, c'est de la haute direction elle-même qu'ont émané les initiatives de suivi, démontrant ainsi l'importance que les cadres supérieurs accordent à l'amélioration de la situation de la langue de travail.

Systèmes informatiques

Dans l'ensemble, des mesures ont donc été prises pour corriger, le cas échéant, les lacunes soulignées par le Commissaire aux langues officielles en ce qui concerne la disponibilité des cours de formation en français.

Bon nombre d'institutions ont rapporté n'avoir eu à prendre aucune mesure à l'égard de cette recommandation en raison de l'état satisfaisant de la situation dans leur organisation ou, dans un cas, à cause de la dissolution imminente de l'organisme. Par contre, un certain nombre d'institutions ont mis en oeuvre des mesures de suivi auprès de leurs gestionnaires, en particulier de ceux responsables de l'informatique, sous forme de rappels ou d'information qui, souvent, émanaient directement de la haute direction ou étaient prises sur son instruction.

Plusieurs institutions ont entrepris de mener des sondages, études ou vérifications internes en vue d'évaluer la situation et de faire un suivi adéquat de la recommandation. D'autres ont mis en place des mesures pour s'assurer que toute la documentation relative aux logiciels est disponible dans les deux langues officielles ou pour mieux informer les employés de la disponibilité des logiciels en français. Le *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral* a fait l'objet d'une nouvelle diffusion dans certaines institutions. Diverses mesures ont aussi été prises pour veiller à ce que les services de messagerie électronique et *Internet* soient accessibles et utilisables dans les deux langues officielles. Certaines institutions ont instauré de nouvelles mesures de contrôle pour s'assurer que les services de dépannage sont de qualité comparable dans l'une et l'autre langue.

Parmi les autres mesures, il convient de mentionner les initiatives relatives à l'acquisition des systèmes informatiques et de leur documentation. Plusieurs institutions ont entrepris soit de revoir leurs plans d'acquisition soit de s'assurer que les contrats d'acquisition et de développement de systèmes informatiques

Bon nombre d'institutions ont mis en place des mesures pour que les employés aient accès à tous les cours de formation dans la langue officielle de leur choix et pour veiller à ce que les nouveaux cours soient élaborés dans les deux langues. Ces mesures visent tant les activités de formation interne que les cours offerts par des organismes externes. Ainsi, dans le cas des activités assurées par des tiers, l'institution stipule dans le contrat que les cours doivent être fournis dans l'une et l'autre langue. Pour certains ateliers, des services d'interprétation simultanée sont en outre disponibles si le clientencier invite n'est pas bilingue.

Au nombre des autres mesures prises, il convient de mentionner la revue des plans de formation et perfectionnement et des calendriers des cours afin de s'assurer que les membres des deux groupes linguistiques ont accès aux cours dans la langue officielle de leur choix; la diversification et l'élargissement des sources de formation professionnelle; ou l'abaissement du nombre minimal d'inscriptions requises pour offrir un cours. Plusieurs petites institutions ont également examiné les possibilités de jumelage des participants à des ateliers et séminaires offerts en français lorsque le nombre d'inscriptions par institution est insuffisant et certaines ont uni leurs efforts à cette fin.

Diverses institutions ont renforcé leurs activités d'information des employés sur la disponibilité des cours en français, encourageant de ce fait même les employés à se prévaloir de leur droit à recevoir leur formation dans la langue officielle de leur choix. À certains endroits, la formation dans les deux langues officielles a été intégrée aux politiques de l'institution et ailleurs elle a été incluse dans les ententes en matière de langues officielles. Enfin, une attention particulière a été portée à la formation en informatique. Plusieurs institutions se sont ainsi assurées que la formation à l'utilisation des nouveaux logiciels était disponible dans les deux langues officielles tandis qu'une autre a retenu les services à temps complet d'un agent de formation bilingue pour garantir à ses employés que les cours seront donnés dans la langue officielle de leur choix.

Pour ce qui est des mesures de responsabilisation, des rappels ont été ou seront envoyés aux cadres supérieurs concernés par le responsable de l'institution pour leur rappeler l'importance de cet objectif dans la création de milieux de travail propices à l'utilisation des deux langues officielles. Dans plusieurs institutions, on a soit mis sur pied un groupe de travail pour assurer le suivi de la recommandation, soit décidé du suivi à y donner à une réunion du comité de gestion. Les responsables des ressources humaines ont aussi été sensibilisés à l'importance de l'objectif. Dans quelques institutions, le profil linguistique des postes des membres du groupe de la direction est d'ailleurs révisé à la hausse.

En général, les responsables des institutions fédérales sont conscients de la priorité à accorder à l'atteinte de cet objectif. Dans bien des cas, cette question a été portée à l'ordre du jour des comités de gestion et les administrateurs généraux ont tenu à s'assurer que l'objectif sera atteint dans les délais prévus. Tel que mentionné au chapitre 2, le SCT entend demander aux institutions fédérales dans le courant du prochain exercice de lui faire rapport sur les plans de formation des membres du groupe de la direction qui ne répondaient pas au profil CBC au 31 mars 1996. Cette initiative devrait permettre de compléter le suivi donné à cette recommandation du Commissaire.

Formation en français

Dans plusieurs institutions fédérales, la haute direction a entrepris d'assurer elle-même le suivi à cette recommandation. Ainsi, des cadres supérieurs ont été chargés de veiller à ce qu'il ne soit pas dérogé au principe de la disponibilité de la formation dans chacune des deux langues officielles. Ailleurs, un rapport périodique doit être présenté à l'administrateur général sur les cours offerts dans chaque langue. Dans d'autres institutions, la recommandation a été discutée par le comité de gestion qui s'assurera du suivi à y donner et des rappels seront faits aux gestionnaires concernés.

Les employés ont aussi été invités verbalement et par écrit par leurs gestionnaires et la haute direction à rédiger dans la langue officielle de leur choix. Dans certaines institutions, des mesures particulières ont été prises à cette fin, par exemple en demandant aux coordonnateurs de la traduction de renforcer leurs contrôles, en encourageant les employés à préparer les ébauches de documents dans leur langue préférée tout en n'autorisant la traduction de ces documents qu'après leur approbation, en mettant à la disposition des employés divers appuis à la rédaction comme des lexiques, des services d'aide à la rédaction et de révision de textes, des banques terminologiques ou des cours de rédaction, en révisant les directives sur la correspondance et la traduction ou en faisant des rappels aux gestionnaires.

Certaines institutions ont rappelé à leurs gestionnaires qu'ils devaient tenir compte des préférences linguistiques de leurs employés lors de l'attribution des tâches dans la mesure où les nécessités du service le permettent. Dans d'autres, des mesures sont en place afin de s'assurer que les employés sont évalués dans la langue officielle de leur choix et qu'ils indiquent leur choix de langue à leur arrivée dans l'institution ou dans un nouveau service.

En ce qui concerne la langue de réunion, plusieurs institutions ont installé des avis ou le symbole des langues officielles dans les salles de réunion pour rappeler à leurs employés qu'ils peuvent intervenir dans la langue de leur choix. Des rappels ont été faits aux gestionnaires et les brochures du SCT sur la présidence et la tenue des réunions ont été mises à la disposition du personnel dans certaines institutions. Dans bon nombre d'organisations, les réunions débutent par une invitation à s'exprimer dans la langue de son choix, notamment lors des rencontres de la haute gestion avec l'ensemble du personnel. Parfois, cette invitation est même reprise dans les ordres du jour et les comptes rendus et les superviseurs sont encouragés à utiliser eux-mêmes les deux langues officielles afin d'inclure les employés à s'exprimer dans leur langue de préférence.

En général, les institutions fédérales rapportent avoir mis en oeuvre plusieurs de ces mesures en même temps. Les comités de gestion de diverses institutions inscrivent régulièrement les langues officielles et la langue de travail à l'ordre du jour de leurs réunions et la haute direction a indiqué qu'elle entendait être tenue au courant des progrès de la mise en oeuvre des recommandations du CLO. Enfin, certaines institutions ont tenu ou prévu tenir des sondages sur la langue de travail et l'une d'entre elles a mis sur pied un comité sur la langue de travail.

Capacité linguistique des cadres de direction³

Une proportion importante⁴ des membres du groupe de la direction qui occupent des postes bilingues en région bilingue ne répondent pas encore au profil linguistique auquel ils devraient satisfaire d'ici le 31 mars 1998. Dans le cas de cette recommandation, les institutions fédérales ont essentiellement pris deux types de mesures : des mesures de formation et des mesures de responsabilisation.

En ce qui concerne la formation, dans plusieurs institutions, les membres du groupe de la direction qui ne répondent pas au profil linguistique visé suivent des cours de formation. Dans bon nombre d'institutions, des plans de formation ont été ou seront mis sur pied à l'intention des gestionnaires concernés. Dans certaines autres institutions, les cadres ont été avisés des possibilités de formation linguistique. Des mesures spéciales visant à accommoder les membres du groupe de la direction ont aussi été mises en oeuvre, par exemple la formation à distance ou l'organisation de cours spéciaux.

³ Il importe de préciser que, dans le cas des sociétés d'État et des organismes privés, les membres de la direction ne sont pas assujettis à la politique du CT et n'ont donc pas à atteindre le niveau CBC; ils doivent cependant pouvoir fonctionner dans les deux langues officielles.

⁴ Des données sur la proportion des membres de la haute direction qui répondaient au profil CBC ou aux exigences actuelles de la politique du CT au 31 mars 1996 figurent au chapitre 2.

Emploi des deux langues officielles en milieu de travail

La haute direction de plusieurs institutions a réitéré son engagement à l'égard des langues officielles en général, et du droit des employés à utiliser la langue de leur choix dans leur milieu de travail en particulier, ou prévoit le faire prochainement, dans des communications tant écrites que verbales. Souvent, les responsables des langues officielles ont rencontré les gestionnaires et leurs employés pour leur rappeler leurs responsabilités et leurs droits en matière de langue de travail. Les institutions fédérales ont aussi pris diverses autres mesures en vue de favoriser l'emploi des deux langues officielles en milieu de travail, en particulier en ce qui concerne la langue de rédaction et la langue de réunion.

Un grand nombre d'institutions fédérales ont mis l'accent sur les activités d'information des employés. Elles ont distribué diverses brochures, dont la publication conjointe du CIO et du SCT sur la langue de travail intitulée *«Le français et l'anglais au travail – ce que les employés fédéraux doivent savoir/English and French in the workplace – What federal employees need to know»*. Certaines ont également mis en place des mesures destinées spécifiquement aux nouveaux employés : tenue de séances d'information sur les droits des employés et les obligations de l'institution, inclusion de renseignements sur les langues officielles dans les trousses d'initiation, révision du guide de l'employé, rencontres avec le coordonnateur des langues officielles, etc. Certaines initiatives ont visé l'ensemble du personnel des régions désignées bilingues. Ainsi, on a rappelé leurs droits aux employés qui ont été par la même occasion encouragés à travailler dans la langue officielle de leur choix, des séances d'information ont été organisées ou sont prévues dans tous les bureaux concernés, et les journaux internes et systèmes de messagerie électronique ont été utilisés pour diffuser de l'information sur la création de milieux propices à l'usage des deux langues officielles.

d'un énoncé de principes, d'un film vidéo, d'un article sur le rôle de la gestion dans la création d'un milieu de travail bilingue, d'une séance d'information ou d'une rencontre avec les gestionnaires, et elles visaient également à fournir des conseils sur les mesures à appliquer.

Enfin, dans diverses institutions, l'accent a été mis sur la responsabilisation des cadres supérieurs. Ainsi, à certains endroits, une partie de leur évaluation de rendement porte spécifiquement sur les langues officielles et sur les résultats obtenus à cet égard. Alléguons, la haute direction a demandé que des rapports lui soient périodiquement présentés sur les progrès réalisés en matière de langue de travail ou sur le suivi donné aux recommandations du Commissaire. Dans plusieurs institutions, les recommandations ont été inscrites à l'ordre du jour des comités de gestion et ont fait l'objet de discussions sur la nature du suivi à y donner. Dans certains cas, il a été rappelé aux cadres supérieurs leurs responsabilités ainsi que les obligations de l'institution en matière de langues officielles et l'importance de leur engagement à cet égard. À d'autres endroits, les responsables de l'institution ont chargé des cadres supérieurs du suivi des recommandations ou demandé aux diverses directions qu'elles soumettent des plans sur les langues officielles lors de l'exercice annuel de planification des activités.

Toutes les institutions fédérales, à quelques rares exceptions près, ont donc pris en considération les recommandations du Commissaire aux langues officielles et elles ont, à la lumière de leur analyse, décidé des initiatives et des mesures générales à prendre. Celles-ci ont varié d'une institution à l'autre compte tenu du contexte particulier au sein duquel chacune d'entre elles évolue. Comme l'indiquent les paragraphes qui suivent, la plupart des institutions ont également donné suite à une ou plusieurs des recommandations concernant la langue de travail.

massive de l'organisme). Il n'empêche qu'elles ont pris des mesures spécifiques à l'égard d'une ou de plusieurs des recommandations.

Conscientes de leurs lacunes, certaines institutions ont décidé de mettre sur pied des plans d'action portant spécifiquement sur les recommandations ou sur la langue de travail en général ou intégrant celle-ci à l'intérieur d'une stratégie plus globale des langues officielles. Elles se proposent par la suite de mesurer périodiquement la mise en oeuvre de ces initiatives et leurs résultats. D'autres ont résolu de renforcer la surveillance de l'application de leur politique des langues officielles, de mettre à jour cette politique ou encore d'élaborer une politique traitant exclusivement de la langue de travail.

Plusieurs institutions ont entrepris d'inclure des mesures de suivi aux recommandations dans l'entente qu'elles concluent avec le Conseil du Trésor ou envisagent de le faire prochainement. Elles auront en conséquence à rendre compte des résultats obtenus dans leur rapport annuel de gestion. D'autres ont préféré procéder à une analyse approfondie et à jour de la situation de la langue de travail au sein de leur organisation avant de décider des mesures précises à prendre. Elles ont donc effectué ou prévu effectuer un sondage, une étude ou un examen des activités et pratiques liées aux langues officielles. Certaines d'entre elles ont à cet effet décidé de recruter un consultant ou de lancer un processus d'auto-évaluation périodique de la situation de la langue de travail dans les régions bilingues.

Un certain nombre d'institutions ont axé leurs efforts sur les activités d'information tant des employés que des gestionnaires. Parfois ces initiatives portaient sur les recommandations elles-mêmes et sur les mesures à mettre en oeuvre pour y donner concrètement suite et parfois elles englobaient toute la dimension «langue de travail», notamment en ce qui concerne les droits des employés et les responsabilités de l'institution. Ces activités ont pris la forme d'une note de service, d'un communiqué,

aux langues officielles concernant la langue de travail. Ce suivi représente en fait une première étape en vue de l'amélioration de la situation de la langue de travail. Il faudra, dans une deuxième étape, s'assurer que les mesures prises ont effectivement produit les résultats attendus. C'est ce à quoi s'attachera le Conseil du Trésor au cours des mois à venir par le biais d'une intensification de ses initiatives de surveillance et de vérification de la situation de la langue de travail dans les institutions fédérales.

Les institutions fédérales concernées ont pris divers types de mesures pour donner suite aux recommandations générales du CLO concernant la langue de travail². Dans cette partie, il est fait état non seulement des mesures prises à l'égard de l'ensemble des recommandations, mais également des mesures spécifiques touchant chacune des recommandations. Il importe de souligner que les mesures en question s'appliquent tant à la RCN qu'aux régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail et qu'elles peuvent être directement liées aux recommandations ou concerner de façon plus générale la situation de la langue de travail dans l'institution. Enfin, dans les paragraphes qui suivent, il est question de l'ensemble des mesures prises par les institutions fédérales et non de certaines mesures en particulier.

Ensemble des recommandations

Après examen des recommandations du Commissaire aux langues officielles concernant la langue de travail, la quasi-totalité des institutions fédérales ont convenu que des mesures s'imposaient pour corriger la situation. Une minorité d'entre elles ont cependant jugé qu'il n'y avait pas lieu d'y donner suite dans le cadre d'un plan d'action global, soit parce que leur situation était dans l'ensemble satisfaisante, soit parce qu'elles traversaient une période de changement organisationnel majeur (par exemple, dissolution prochaine ou restructuration

² Les recommandations ne sont pas reprises textuellement dans cette partie. Elles sont plutôt désignées par le nom de la rubrique générale sous laquelle elles figurent à la première page du chapitre 3.

Dans le présent chapitre, il est essentiellement fait état des suites données par les institutions fédérales aux recommandations formulées par le Commissaire aux langues officielles dans le cadre de sa récente étude de la langue de travail dans la RCN¹.

Contexte

En mai 1995, le Commissaire aux langues officielles publiait les résultats d'une étude de la langue de travail ayant porté sur une douzaine d'institutions fédérales dans la RCN. Cette étude, réalisée en 1993 et en 1994 sous forme de sondages menés auprès d'employés de ces institutions, a fait ressortir que le français était «sous-utilisé dans pratiquement tous les aspects de la vie professionnelle...» Le Commissaire a transmis aux institutions fédérales concernées des recommandations portant spécifiquement sur les dimensions de la langue de travail que chacune d'entre elles devrait améliorer. Dans son rapport de synthèse, il faisait en outre état de quatre recommandations générales qu'il adressait au gouvernement en vue d'améliorer le milieu de travail dans l'ensemble des institutions fédérales.

Ces recommandations étaient les suivantes :

• Emploi des deux langues officielles en milieu de travail :

«Prendre les mesures requises afin que les administrateurs généraux des institutions fédérales dans la région de la Capitale nationale promouvoient l'emploi des deux langues officielles en milieu de travail, notamment :

– en encourageant les employés à rédiger dans leur langue officielle préférée, en acceptant le travail qui sera achevé dans la langue de l'auteur, en assurant à ce dernier qu'il n'aura pas à traduire son texte ni à en préparer un sommaire dans l'autre langue; et

¹ «Vérification linguistique sur la langue de travail dans la région de la capitale nationale», mai 1995, Commissariat aux langues officielles.

– en commençant chaque réunion en rap-
pelant aux participants leur droit de
s'exprimer dans leur langue».

• Capacité linguistique des cadres de direction :

«Redoubler ses efforts afin de s'assurer, selon son engagement, que les cadres supérieurs de la fonction publique satisfont aux exigences linguistiques de leur poste d'ici 1998».

• Formation en français :

«Prendre les mesures requises afin que chacun des administrateurs généraux des institutions fédérales puisse garantir à son personnel d'expression française travaillant dans la région de la capitale nationale qu'il pourra suivre des cours de formation en français quitte à recourir au jumelage des participants entre les organismes».

• Systèmes informatiques :

«S'assurer que les logiciels et la documentation afférente qui sont d'usage courant et généralisé soient disponibles dans les deux langues officielles.»

Comme il est mentionné au chapitre 1, la DLOEF a demandé à toutes les institutions fédérales auxquelles s'appliquaient les recommandations générales du Commissariat aux langues officielles (CLO) de prendre toutes les mesures requises pour y donner suite tant dans la RCN que dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Pour sa part, le Commissaire a convenu d'effectuer dans le courant de 1996 le suivi des recommandations spécifiques visant les institutions ayant fait l'objet de son étude.

Suivi des recommandations

Dans cette partie, il est essentiellement rendu compte des mesures que les institutions fédérales ont rapporté avoir prises pour donner suite aux recommandations du Commissaire

**Rapport spécial
sur la langue
de travail**

Chapitre 3

Enfin, les coûts d'administration et de mise en oeuvre du programme dans les institutions fédérales ont fléchi de 6,2 millions de dollars en 1995-1996, sous l'effet principalement des mesures de rationalisation et de simplification de l'administration du programme ainsi que des réductions budgétaires.

Dans le cas de la prime au bilinguisme, les dépenses ont baissé de 33 millions de dollars et s'établissaient à 53,6 millions de dollars au 31 mars 1996. Tel que mentionné précédemment, la diminution est dans une large mesure attribuable à la non-récurrence du montant rétroactif versé aux membres admissibles de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) en 1994-1995 au titre de la prime au bilinguisme par suite de la décision de la Cour d'appel fédérale dans l'affaire Gingras.

depuis 1981-1982 tandis que le tableau 21 montre leur répartition en 1995-1996 entre les principales catégories de dépenses. Il s'agit des coûts clairement identifiables et significatifs qui sont directement attribuables à la mise en oeuvre du programme dans les institutions fédérales.

Ainsi que l'indique le tableau 21, à l'exception de la traduction, tous les éléments de coûts du programme des langues officielles ont accusé une diminution en 1995-1996. La hausse globale des coûts de la traduction est essentiellement attribuable aux fluctuations du volume de traduction. Plus précisément, on constate une modification de la répartition des dépenses de traduction. En effet, la hausse des dépenses de traduction des ministères et organismes en langues officielles a été compensée par une diminution quasi équivalente des dépenses de traduction du Bureau de la traduction. Cela s'explique du fait que, dans le cadre du nouveau régime régissant le recours à la traduction, les ministères sont devenus entièrement responsables de la gestion de la traduction. Par contre, dans le groupe constitué des sociétés d'État, des institutions parlementaires, des Forces armées canadiennes et des autres organismes, dont le régime de recours à la traduction n'a pas été modifié, on a enregistré une hausse des coûts de l'ordre de 2 millions de dollars. En ce qui concerne la formation linguistique, les coûts ont diminué de 16,2 millions de dollars, la plus forte baisse étant observée dans les sociétés d'État, les institutions parlementaires, les Forces canadiennes et les autres organismes. La réduction des dépenses associées à la formation linguistique est essentiellement attribuable à la diminution des besoins de formation en raison de l'existence d'un important bassin d'employés bilingues, de la réduction de l'embauche et des mesures de restriction financière.

les gestionnaires sur leurs responsabilités en matière de langues officielles et c'est par leur entremise que le personnel du Secrétariat mène ses consultations et transmet ses demandes d'information ou de clarification. Ce réseau d'échanges et de communications suivis forme ce qu'il est convenu d'appeler la collectivité des langues officielles.

Le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et le Système d'information sur les langues officielles (SILO II) sont alimentés par les ministères et organismes et par les sociétés d'État et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* respectivement. On y retrouve l'information demandée par le Secrétariat pour brosser le tableau de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, par exemple le nombre de postes bilingues, la situation linguistique de leurs titulaires, le bassin d'employés bilingues ou les taux de participation des francophones et des anglophones. La majeure partie des données figurant dans les tableaux présentés en annexe provient d'ailleurs de l'information recueillie par le biais du SIPC et du SILO.

En 1995-1996, les coûts du programme des langues officielles dans les ministères et organismes, les sociétés d'État, les institutions parlementaires et les Forces armées ont atteint 264,9 millions de dollars comparativement à 318,7 millions de dollars l'année précédente, soit une diminution de 53,8 millions de dollars ou de près de 17 p. 100 par rapport au dernier exercice. En dollars constants de 1981-1982, il s'agit d'une baisse de 18,5 p. 100 (tableau 20). Après la brève interruption de l'exercice précédent où ils avaient augmenté de près de 13 p. 100 en dollars courants⁸, les coûts du programme des langues officielles dans les institutions fédérales ont donc repris leur orientation à la baisse en 1995-1996. Le tableau 20 retrace l'évolution des coûts du programme

⁸ Cette hausse était attribuable au paiement des montants rétroactifs et courant de la prime aux membres admissibles de la GRC.

institutions en cause de mettre à jour leurs politiques sur la production des textes dans les deux langues officielles, et d'établir des mécanismes formels d'approbation et de contrôle du bien-fondé des demandes de traduction.

Prime au bilinguisme

La prime au bilinguisme consiste en un paiement forfaitaire de 800 \$ par année, réparti sur douze mois, qui n'est versé qu'aux employés admissibles, c'est-à-dire aux personnes qui sont considérées comme des employés aux termes de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, qui occupent un poste désigné bilingue et qui satisfont aux exigences linguistiques de ce poste. Il convient de préciser que la prime fait partie des conventions collectives négociées avec les représentants des employés et que les membres du groupe de la direction et de certains autres groupes clairement identifiés, comme les traducteurs et les sténographes, n'ont pas droit à la prime au bilinguisme.

Au 31 mars 1996, 59 058 employés fédéraux touchaient la prime au bilinguisme. Le coût total de celle-ci dans les ministères et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur représentait 53,6 millions de dollars. Il s'agit d'une diminution de 33 millions de dollars par rapport à l'année précédente où, comme le précisait le Rapport annuel de 1994-1995, le paiement des montants rétroactif et courant de la prime aux membres admissibles de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) s'était traduit par une hausse exceptionnelle du coût de la prime.

Gestion et coûts du programme

La gestion du programme des langues officielles dans les institutions fédérales s'effectue principalement par l'intermédiaire des personnes responsables des langues officielles qui agissent comme point de contact entre le Secrétariat et leurs organismes d'appartenance. Ce sont elles en effet qui renseignent

Par suite de ce changement de statut, les services de traduction en langues officielles fournis par le BT aux ministères et organismes sont devenus optionnels, tandis que les autres services du Bureau, par exemple l'interprétation et la terminologie ou les services de traduction et d'interprétation offerts aux institutions parlementaires, continuent d'être des services communs obligatoires. Le BT demeure cependant le seul organisme fédéral à fournir des services de traduction à l'administration fédérale et le seul employeur de traducteurs au sein de la fonction publique.

L'exercice en cours marque la première année de fonctionnement de ce nouveau régime. Ainsi que l'indique le tableau 21, les ministères et organismes ont utilisé les fonds qui leur ont été transférés pour se procurer les services de traduction dont ils ont eu besoin. Dans l'ensemble, leurs besoins ont été équivalents à ceux de l'année précédente. Etant donné l'élimination du système des enveloppes de mots, il ne sera dorénavant fait rapport que sur les coûts de la traduction. Ceux-ci se sont élevés à 129,2 millions de dollars en 1995-1996, ce qui représente une hausse de 1,6 million de dollars par rapport à l'exercice précédent, laquelle est essentiellement attribuable au groupe d'institutions constituées des sociétés d'État, des institutions parlementaires, des Forces armées canadiennes et des autres organismes.

Durant l'exercice qui a précédé l'instauration du nouveau régime régissant la traduction, le SCT a effectué une vérification du recours à la traduction auprès d'un échantillon d'institutions fédérales dans la RCN, à Winnipeg et à Halifax. La vérification visait à déterminer si les ministères et organismes disposaient de politiques, de systèmes et de contrôles adéquats pour gérer la traduction et éviter que des textes ne soient inutilement traduits. Elle a permis d'établir que, dans leur ensemble, les institutions visées disposaient des mécanismes requis et que les mesures en place permettaient d'éviter que des textes ne soient inutilement traduits. Elle a cependant recommandé aux

nombre maximal d'heures de formation pour chaque nouvelle nomination, à condition bien entendu qu'ils possèdent les aptitudes voulues pour suivre une telle formation et qu'ils ne répondent pas déjà aux exigences linguistiques de leur poste. De ce fait, les ministères et organismes n'auraient plus à allimenter un système central de données sur le nombre d'heures de formation linguistique dispensées à chaque employé durant sa carrière. Le Module informatisé sur la formation linguistique devrait donc être éliminé dans le courant du prochain exercice. Cette dernière mesure devrait en outre permettre au SCT d'économiser 150 000 dollars par année en coûts d'administration.

Traduction

La traduction permet aux institutions fédérales de communiquer de l'information au public et aux employés dans la langue officielle de leur choix là où ils y ont droit. Comme le précise la politique du Conseil du Trésor en la matière, la traduction n'est cependant que l'un des modes de production des textes dans les deux langues officielles et il appartient aux institutions fédérales de choisir le mode de production le plus efficace, compte tenu de l'objet et du destinataire de chaque texte.

Le Bureau de la traduction (BT) est demeuré le fournisseur unique de services de traduction au gouvernement fédéral pendant de nombreuses années. Soucieux là encore de simplifier l'administration de cette mesure d'appui et d'accroître la marge de manœuvre des ministères et organismes, le Conseil du Trésor décidait de rendre facultatif le recours aux services du BT à compter du 1^{er} avril 1995 et de permettre aux institutions fédérales de choisir de diversifier leurs fournisseurs de services de traduction en langues officielles et en langues étrangères et autochtones. À cette fin, le BT a été transformé en organisme de service spécial fonctionnant sur la base du recouvrement des coûts, le système des enveloppes de mots utilisé jusqu'alors pour gérer la demande de traduction a été aboli et les fonds correspondants ont été transférés aux ministères et organismes.

Les ministères et organismes peuvent obtenir les services de formation linguistique nécessaires en s'adressant à Formation linguistique Canada (FLC) ou à des fournisseurs inscrits au répertoire tenu par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Il convient de mentionner que FLC dispose des crédits nécessaires pour offrir les services requis en vue de répondre aux besoins statutaires de formation⁷ des ministères et organismes et aux besoins généraux du gouvernement en matière de langues officielles. Les institutions fédérales concernées doivent assumer les coûts de toute autre formation linguistique qu'elles souhaitent offrir à leurs employés.

Comme l'indique le tableau 19, quelque 1,1 million d'heures de formation linguistique ont été dispensées en 1995-1996, soit 400 000 heures de moins qu'en 1994-1995. Les réductions d'effectif, la diminution de l'embauche et l'existence d'un bassin relativement important d'employés bilingues dans la fonction publique sont à l'origine de la tendance baissière du nombre d'heures de formation linguistique données qui est enregistrée depuis quelques années.

Soucieux d'assouplir et de simplifier l'administration de la formation linguistique et d'accroître la marge de manœuvre des institutions fédérales, le Conseil du Trésor envisage de modifier sa politique de formation linguistique. Selon les changements proposés, à compter du 1^{er} juin 1996, les titulaires de postes bilingues devraient en effet bénéficier d'une période d'exemption uniforme de 24 mois pour répondre aux exigences linguistiques de leur poste dans le cas d'une dotation non impérative. En conséquence, le plafond d'heures de formation linguistique accordées à chaque employé durant sa carrière, lequel pouvait diminuer à chaque nouvelle nomination à un poste bilingue, serait aboli. Les employés de la fonction publique devraient plutôt disposer d'un

⁷ Il s'agit de la formation linguistique qui permet aux employés d'atteindre les niveaux de compétence linguistique des postes que les institutions fédérales ont désignés bilingues en vue de pouvoir s'acquitter de leurs obligations aux termes de la Loi sur les langues officielles.

Par catégorie professionnelle dans la fonction publique, on observe une faible hausse de la participation des francophones dans toutes les catégories (tableau 13), principalement pour les raisons invoquées précédemment, les programmes de retraite anticipée ayant davantage touché les anglophones. On constate également que la participation des francophones a légèrement augmenté dans les groupes professionnels où elle laissait à désirer, notamment dans la catégorie de la gestion, la catégorie scientifique et professionnelle, la catégorie technique et la catégorie de l'exploitation.

Dans les sociétés d'État, la GRC, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et les organismes privés assujettis à la Loi, les taux de participation sont pratiquement demeurés aux mêmes niveaux (tableaux 14 et 15). À l'échelle nationale, la participation des francophones et des anglophones s'établit en effet à 25 et 73 p. 100 respectivement (2 p. 100 étant «inconnus»). Par région, seuls l'ouest et le nord du Canada, et l'étranger enregistrent une variation par rapport à l'an dernier, le taux de participation des anglophones ayant diminué de 1 p. 100 dans le premier cas et augmenté de 1 p. 100 également dans le second cas. Par catégorie professionnelle, on observe une hausse de 1 p. 100 du taux de participation des anglophones dans la catégorie de la gestion (tableau 15).

Dans les Forces armées régulières⁶, les taux de participation des francophones et des anglophones sont demeurés stables à 28 et 72 p. 100 respectivement. On constate cependant de légères variations de la participation par région. Ainsi, le taux de participation des francophones a diminué de 1 p. 100 en Ontario et de 2 p. 100 au Nouveau-Brunswick alors que celui des anglophones a léché de 1 p. 100 dans la RCN et au Québec. Selon toute vraisemblance, ces variations sont essentiellement attribuables aux effets des réductions d'effectifs dans les Forces

⁶ L'effectif de la Réserve est exclu des données sur les Forces armées.

armées régulières. Des variations semblables sont observées dans le cas de la participation par par genre où le taux de participation des francophones parmi les généraux a baissé d'un point de pourcentage alors qu'il a augmenté de 1 p. 100 parmi les officiers.

Dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, on constate une stabilité relative des taux de participation des francophones et des anglophones qui, à 27 et 72 p. 100 respectivement (1 p. 100 étant «inconnus»), continuent généralement de refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle (tableau 18).

Mesures d'appui

Afin de les aider à mettre en oeuvre leur programme des langues officielles et à s'acquitter efficacement de leurs obligations linguistiques, les ministères et organismes peuvent recourir à divers mécanismes d'appui. Deux d'entre eux sont en partie gérés centralement par des organismes de services communs, à savoir la traduction et la formation linguistique. Le troisième mécanisme, la prime au bilinguisme, est géré par les institutions fédérales elles-mêmes selon les modalités négociées avec les représentants des employés. Il importe de préciser qu'en général seules les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur ont, dans les limites des politiques en vigueur, l'obligation de recourir à ces mécanismes. Les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* ne sont pas tenus d'y faire appel et disposent de la latitude voulue pour mettre en place tout mécanisme d'appui qu'ils jugent approprié.

Formation linguistique

La formation linguistique a pour objet de fournir aux employés des institutions fédérales les moyens d'acquérir la formation linguistique en langue seconde qui leur permet de satisfaire aux exigences linguistiques des postes désignés bilingues et, compte tenu des fonctions de leur poste, de fournir au public et aux employés les services dont ils ont besoin dans la langue officielle de leur choix.

Comme l'indique le tableau 12, la participation des francophones et des anglophones dans la fonction publique, c'est-à-dire à l'exclusion des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, est demeurée relativement stable par rapport à l'exercice précédent et reflète généralement la présence au Canada des deux groupes linguistiques. Le taux de participation des francophones a atteint 29 p. 100, soit un niveau supérieur à leur importance relative au sein de la population canadienne, selon les données du recensement de 1996. L'augmentation relative des francophones dans la fonction publique en 1996 est attribuable aux réductions d'effectif et s'explique du fait que les anglophones étant généralement plus âgés que les francophones ils se sont prévalus en plus grand nombre de leur droit à la retraite.

On a enregistré de légères variations de la participation par région dans la fonction publique en 1996 (tableau 12). Si les taux de participation des deux groupes linguistiques sont demeurés les mêmes dans l'Ouest et le Nord, en Ontario et au Québec, celui des francophones a augmenté quelque peu dans la RCN (+ 1 p. 100), au Nouveau-Brunswick (+ 2 p. 100) et dans les autres provinces de l'Atlantique (+ 1 p. 100). Cependant, à 5 p. 100, le taux de participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec continue d'être nettement en deçà de la présence de cette collectivité au Québec.

Il est certain que la conjoncture actuelle de réduction des effectifs n'est pas propice à l'embauche dans la fonction publique et donc à une augmentation du taux de participation des anglophones au Québec. Néanmoins, au printemps de 1996, la Commission de la fonction publique a lancé une initiative allant au delà des études purement statistiques en vue de rechercher et d'examiner les causes principales de cette faible participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. Le SCT appuie ce projet dont il suit avec intérêt le déroulement et auquel participeront des premières étapes les représentants des associations minoritaires anglophones.

d'un certain nombre de problèmes, dont la capacité de la haute direction à fonctionner dans les deux langues officielles, la disponibilité des cours de formation et des systèmes informatiques d'usage courant et généralisé et de leur documentation en français, et l'emploi des deux langues officielles en milieu de travail, notamment dans les réunions.

Les rapports donnent un aperçu des mesures prises pour améliorer la situation non seulement dans le cas des membres de la haute direction, mais également à l'égard des autres aspects de la langue de travail qui laissent à désirer. Complètes par les résultats des vérifications du SCT et des vérifications internes effectuées par les institutions fédérales, ils devraient permettre d'engendrer de nouvelles améliorations de la situation. On trouvera de plus amples précisions à ce sujet au chapitre 3.

Des progrès significatifs ont été réalisés au cours de l'exercice écoulé, notamment en matière d'amélioration de la capacité des institutions à créer des milieux de travail bilingues. D'autres progrès doivent voir le jour et le Secrétariat continuera de collaborer avec les institutions fédérales afin de les aider à s'acquitter de leurs obligations à l'égard de la langue de travail.

Participation équitable

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales et à ce que les effectifs de celles-ci tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle, compte tenu du mandat et du public de ces institutions, ainsi que de l'emplACEMENT de leurs bureaux. À cette fin, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que l'emploi soit ouvert à tous les Canadiens d'expression tant française qu'anglaise.

donne sont en effet décisifs à cet égard. C'est pourquoi le Conseil du Trésor a demandé à toutes les institutions fédérales en 1988 de prendre les mesures requises pour que tous les membres du groupe de la direction occupant des postes bilingues dans la RCN et dans les régions désignées bilingues atteignent le profil linguistique CBC¹ d'ici le 31 mars 1998, soit le niveau «C» pour la compréhension de l'écrit, le niveau «B» pour l'expression écrite et le niveau «C» pour l'interaction orale.

Au 31 mars 1996, 59 p. 100 des membres du groupe de la direction titulaires de postes bilingues en régions bilingues atteignaient le niveau CBC². Il s'agit d'une augmentation de 2 p. 100 par rapport à l'année précédente. Étant donné la lenteur des progrès enregistrés jusqu'à présent, les institutions fédérales devront fournir un effort particulier en vue d'atteindre l'objectif de 1998. C'est d'ailleurs ce à quoi s'attachera le SCT au cours des prochains mois, tel que mentionné un peu plus loin. Il importe cependant de faire ressortir un certain nombre de points.

Tout d'abord, 96 p. 100 des membres concernés du groupe de la haute direction répondent aux exigences actuelles de la politique, c'est-à-dire qu'ils ont au moins le niveau «B» dans chacune des compétences linguistiques. On constate qu'il s'agit d'une augmentation de 6 p. 100 par rapport à l'année précédente. En second lieu, il importe de préciser que c'est essentiellement au niveau de l'interaction orale que subsistent des problèmes. En effet, 94 p. 100 des membres du groupe de la direction possèdent au moins le niveau «C» en compréhension de l'écrit, 98 p. 100 le niveau «B» en expression écrite et 59 p. 100 le niveau «C» en interaction orale. C'est donc sur l'interaction orale, et non sur l'ensemble des compétences linguistiques, que doivent porter les efforts de formation linguistique des membres du groupe de la direction.

¹ Voir les *Notes et définitions techniques* figurant en annexe pour la définition des niveaux de compétence linguistique.

² Si l'on exclut du total ceux d'entre eux qui se prévalent d'une exemption.

En troisième lieu, il convient de mentionner qu'il existe parmi les titulaires de postes unilingues un important bassin de cadres supérieurs bilingues qui, au 31 mars 1996, atteignaient le niveau «C» en interaction orale. En effet, 47 p. 100 des cadres supérieurs occupant des postes unilingues dans la RCN et dans les régions désignées bilingues au sein de la langue de travail atteignaient le niveau «C» en interaction orale, tandis qu'il y en avait 25 p. 100 dans les régions unilingues. Autrement dit, au 31 mars 1996, il existait parmi les cadres supérieurs titulaires de postes unilingues un bassin d'employés bilingues qui atteignaient le niveau «C» en interaction orale dans une proportion de 30 p. 100. Enfin, il y a lieu de souligner que le groupe de la haute direction est l'un des groupes professionnels où l'on enregistre le plus de mouvements de personnel, ce qui peut, dans une certaine mesure, expliquer la lenteur des progrès observés jusqu'à présent.

Même si 296 membres du groupe de la haute direction, soit presque trois fois plus que l'an dernier, étaient inscrits à des cours axés sur l'interaction orale en 1995-1996, démontrant ainsi que les institutions fédérales prennent des mesures pour atteindre l'objectif fixé, le SCT est conscient qu'une initiative concertée s'impose. Aussi le secrétaire du Conseil du Trésor a-t-il convenu de demander l'an prochain aux institutions fédérales de lui faire rapport sur les plans de formation linguistique de chacun des membres concernés de leur haute direction qui ne répondaient pas au profil CBC au 31 mars 1996. Ces rapports devront permettre au SCT d'avoir une image de la situation linguistique des cadres supérieurs d'ici 1998.

Enfin, dans le cadre d'une initiative de plus vaste envergure, le SCT a demandé à toutes les institutions fédérales de lui faire rapport sur le suivi qu'elles ont donné aux recommandations générales formulées par le Commissaire aux langues officielles dans le cadre de l'étude qu'il a publiée en 1995 sur la langue de travail dans la RCN. Cette étude, réalisée auprès d'une

qui exigent une maîtrise supérieure de la langue seconde ont enregistré des augmentations de 2 et 26 p. 100 respectivement. Pour leur part, les postes exigeant une compétence minimale de l'autre langue officielle ont accusé une baisse de 19 p. 100 et représentaient moins de 5 p. 100 de l'ensemble des postes affectés à la prestation des services personnels et centraux.

La capacité de la fonction publique à assurer la surveillance des employés dans la langue officielle de leur choix s'est elle aussi améliorée par rapport à l'année précédente. Ainsi, si le nombre total de postes bilingues de surveillance a diminué de 7 p. 100, la proportion des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste est passée de 86 à 90 p. 100. Autrement dit, neuf superviseurs sur dix répondent au profil linguistique de leur poste et sont en mesure d'assurer la surveillance de leurs employés au niveau requis. Comme dans le cas des services internes, le nombre de titulaires qui doivent encore satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste a nettement reculé, baissant de 5 à 1 p. 100, soit une diminution de 78 p. 100 en un an.

Des progrès ont également été enregistrés dans le cas des niveaux de compétence linguistique requis. Ainsi, les postes bilingues de surveillance requérant une maîtrise supérieure de la langue seconde ont gagné 2 points de pourcentage et représentaient 27 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues de surveillance au 31 mars 1996. En fait, ce sont presque 100 p. 100 des postes bilingues de surveillance qui exigent une compétence linguistique supérieure ou intermédiaire, la proportion de postes dont le niveau de compétence linguistique demeure minimal s'étant stabilisée à 1 p. 100 ces dernières années et accusant une baisse continue en termes réels.

La capacité de la haute direction des institutions fédérales à fonctionner dans les deux langues officielles est un facteur important dans la création de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues. Son leadership, son engagement et l'exemple qu'elle

courant et généralisée dans les deux langues officielles, assurer la supervision des employés dans les deux langues officielles si les circonstances l'exigent pour la création de milieux de travail propices, veiller à ce que la haute direction de l'institution soit en mesure de fonctionner dans les deux langues et s'assurer que les biens et services de technologies de l'information sont disponibles dans les deux langues officielles. Ainsi, les employés concernés peuvent, dans certaines circonstances, avoir le choix de la langue de travail dans l'exercice de leurs fonctions.

La surveillance du respect par les institutions fédérales de leurs obligations en matière de langue de travail peut s'effectuer, tout comme dans le cas du service au public, sous deux angles : d'une part, la capacité des institutions à s'acquitter de leurs obligations, telle que mesurée par le nombre de postes bilingues, leur profil linguistique et la situation linguistique de leurs titulaires, et, d'autre part, les résultats des vérifications et études et les rapports annuels de gestion.

En ce qui concerne la capacité de la fonction publique à fournir des services personnels et centraux aux employés dans la langue officielle de leur choix, la proportion de titulaires de postes affectés à la prestation de ces services qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste n'a pas varié par rapport à l'exercice précédent. Cette stabilité relative de la capacité réelle de service masque cependant un progrès : il y a eu une hausse de 8 p. 100 du nombre tant de postes affectés aux services internes que de leurs titulaires qui répondent à leur profil linguistique. Mais ce qui est encore plus significatif, c'est que la proportion de titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste a régressé de 4 à 1 p. 100, accusant de ce fait une baisse impressionnante de 78 p. 100 en un an.

La qualité même de la prestation des services internes dans les deux langues officielles s'en est ressentie, puisque tant la proportion que le nombre de postes affectés aux services internes

Au nombre des autres initiatives, il convient de mentionner celle de la Société du crédit agricole qui revoit ses ententes de partenariat (avec les distributeurs d'équipement agricole, les institutions bancaires, etc.) afin de déterminer les dispositions à prendre pour que ses clients continuent d'être servis dans la langue officielle de leur choix. Pour sa part, l'aéroport de Calgary examine dans quelle mesure les publications qui sont mises à la disposition du public voyager par l'entremise des transporteurs aériens, des concessionnaires et de l'administration elle-même sont disponibles en français. Les résultats de cette évaluation devraient être mis à la disposition d'autres aéroports desquels seront connus.

Dans l'ensemble, le Conseil du Trésor a des raisons d'être satisfait des progrès accomplis au cours de l'exercice, en particulier sous l'effet des mesures implantées dans le cadre de la mise en oeuvre des plans d'action. Il y a bien entendu place à d'autres améliorations qui viendront parfaire la situation, non seulement pour combler les lacunes qui subsistent à certains endroits, mais également pour assurer la prestation de services de qualité comparables dans chacune des deux langues officielles et pour mieux faire connaître au public l'emplacement des bureaux fédéraux tenus d'offrir des services bilingues ainsi que pour renseigner davantage les employés fédéraux sur les responsabilités linguistiques des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Langue de travail

La *Charte canadienne des droits et libertés* établit que le français et l'anglais sont les langues officielles des institutions du gouvernement du Canada et qu'elles y ont un statut et des droits et privilèges égaux. Le français et l'anglais sont en fait les langues de travail officielles des institutions fédérales. Pour sa part, la *Loi sur les langues officielles* définit les obligations précises de ces institutions en matière de langue de travail, à savoir de veiller à ce que leur milieu de travail soit propice à l'usage

effectif des deux langues officielles tout en permettant à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre langue dans les circonstances prévues. L'approche adoptée en matière de langue de service diffère de celle retenue à l'égard de la langue de travail en ce sens que la première repose sur le concept de bureaux tandis que la seconde s'appuie sur la notion de «régions désignées». La Loi stipule en effet que, outre la région de la capitale nationale (RCN), les obligations en matière de langue de travail s'appliquent dans les régions du Canada désignées bilingues à cette fin. Celles-ci comprennent certaines parties du nord et de l'est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest québécois ainsi que le Nouveau-Brunswick. Ailleurs au Canada, les institutions fédérales doivent veiller à ce que la situation des deux langues officielles en milieu de travail soit comparable d'une région unilingue à l'autre.

La souplesse des deux approches est telle que, dans un bureau ayant l'obligation de servir le public dans la langue officielle de son choix mais n'étant pas situé dans une région désignée bilingue, les employés ont pour langue de travail la langue officielle qui prédomine dans la région considérée sous réserve de l'obligation de service au public dans les deux langues. C'est le cas, par exemple, à Vancouver ou à Rimouski.

En vue de créer des milieux de travail véritablement propices à l'usage effectif des deux langues officielles, la Loi définit les obligations minimales qui incombent en la matière aux institutions dans les régions désignées, à savoir fournir aux employés des services internes, c'est-à-dire des services personnels et centraux, ainsi que des instruments de travail d'usage

³ Ces régions sont énumérées à l'annexe B de la circulaire 1977-46 du Conseil du Trésor et de la Commission de la fonction publique du 30 septembre 1977 dont copie figure au chapitre 5-1 du volume «Langues officielles» du *Manuel du Conseil du Trésor*.

du Système de navigation aérienne de Transports Canada, des Centres de services aux entreprises et des Chemins de fer nationaux du Canada. Le changement de statut de certains de ces organismes ne les soustrait pas en effet à leurs obligations en matière de langues officielles, et les documents prévoyant leur dévolution ou leur cession comprennent des dispositions linguistiques particulières, notamment en matière de service au public.

Au cours des prochains mois, la DLOEB continuera d'être intéressée aux projets de création de nouveaux organismes de service annoncés dans le Budget de mars 1996, comme l'Agence unique d'inspection des aliments, la Commission canadienne du revenu et l'Agence Parcs Canada. Les Canadiens seront ainsi assurés que le gouvernement veille à ce qu'ils continuent de recevoir les services dont ils ont besoin dans la langue officielle de leur choix là où la législation le prévoit.

En 1995-1996, tout comme les ministères et organismes, les sociétés d'État et les entreprises privatisées assujetties à la *Loi sur les langues officielles* ont, à la demande du SCT, évalué la situation du service au public dans leurs bureaux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix. Dans le cadre de cet exercice, certaines institutions ont pris des mesures particulières. Ainsi, la Banque de développement du Canada a porté une attention spéciale au respect des langues officielles dans le choix de son nouveau sigle; elle a également tenu compte des nouvelles obligations qui lui incombent en matière de langues officielles dans l'accord qu'elle conclut avec le Conseil du Trésor.

Les Musées nationaux ont accordé une importance toute particulière à l'intégration des langues officielles aux nouvelles technologies de l'information. Par exemple, ils ont veillé à ce que les travaux de leurs chercheurs rejoignent les membres des deux groupes linguistiques sur Internet en s'assurant que toutes les données de vulgarisation sont disponibles en français et en anglais.

mesure d'après le nombre de postes bilingues affectés au service au public, a en effet augmenté de 4 p. 100 en 1995-1996 (tableau 6). Cette amélioration est d'autant plus significative que, durant la même période, l'effectif de la fonction publique diminuait de 7 p. 100 environ. C'est dire que les mesures de restriction financière n'ont pas eu d'impact négatif sur la capacité de prestation des services bilingues au public, bien au contraire.

Parallèlement, le nombre de titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de ces postes a augmenté lui aussi, même si en pourcentage, il est demeuré à 91 p. 100 comme l'année précédente. Par contre, tant le nombre d'employés exempts de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste que le nombre d'employés devant y satisfaire suite à une nomination non impérative a accusé une baisse. Celle-ci a été particulièrement prononcée dans le cas des employés qui ont à répondre au profil linguistique de leur poste, de sorte qu'ils ne représentent plus que moins de 1 p. 100 de l'ensemble des titulaires de postes bilingues affectés au service au public.

En plus de s'être accrue, la capacité de service dans les deux langues officielles s'est améliorée en qualité. Ainsi, 21 p. 100 des postes bilingues affectés au service au public requièrent une maîtrise supérieure de l'autre langue officielle (tableau 7), soit 2 p. 100 de plus qu'en 1995. En termes relatifs, il s'agit d'une hausse de près de 10 p. 100 comparativement à l'année précédente. En fait, la quasi-totalité des postes bilingues affectés au service au public (97 p. 100) requièrent une maîtrise supérieure ou intermédiaire de la langue seconde.

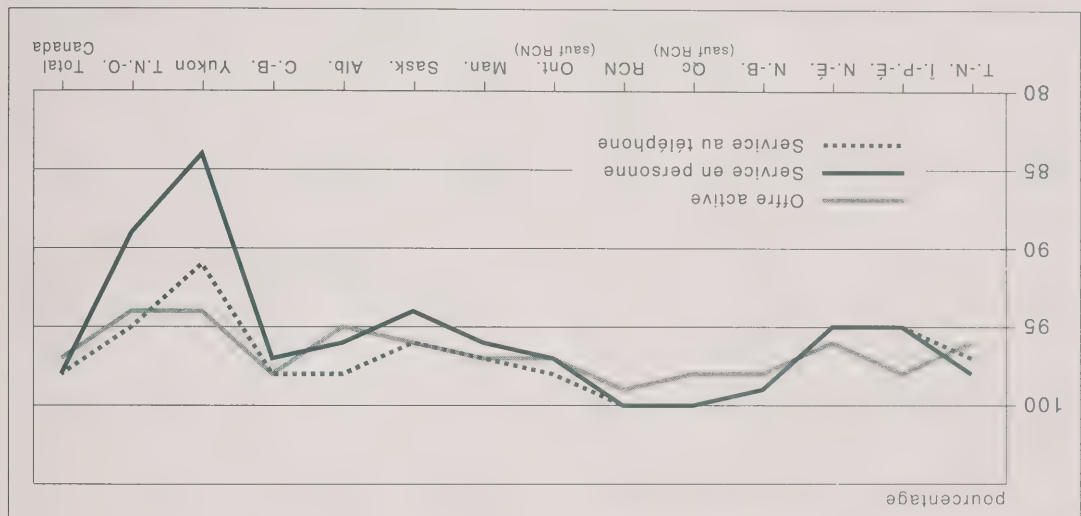
Au cours de l'exercice considéré, le gouvernement a continué de progresser dans la voie de la diversification des modes de prestation des services et d'exécution des programmes, dont les initiatives de privatisation et de commercialisation. Afin de veiller à ce que les projets tiennent compte de la dimension «langues officielles», la DLOEB a été consultée et appelée à fournir des conseils, par exemple dans le cas

bureaux comparativement à 85 et 88 p. 100 respectivement en 1994-1995. Les progrès sont surtout remarquables au niveau de l'offre active où le pourcentage de bureaux adéquats est passé de 53 à 97 p. 100².

Certes, même si la très grande majorité des bureaux (au-delà de 90 p. 100 d'entre eux à certains égards) s'acquittent de leurs obligations, la situation n'est pas encore parfaite et il reste place à des améliorations : certains bureaux n'ont pas mis en place de plans de redressement tandis que d'autres recourent à des mesures temporaires qui permettent d'assurer un service minimum seulement dans la langue officielle des collectivités minoritaires. Le graphique 3 montre la situation du service au public dans les deux langues officielles dans les provinces et territoires pour ce qui est du service au téléphone, du service en personne et de l'offre active.

Graphique 3

Situation des trois principaux éléments du service au public dans les provinces et territoires



Conformément à l'engagement pris par l'ancien Président, le SCT suivra la situation de très près et s'assurera que tous les bureaux qui n'ont pas encore mis en oeuvre de plans de redressement ou qui ont adopté des mesures temporaires continuent de lui faire rapport jusqu'à ce que la situation soit jugée adéquate.

² Source : *Disponibilité du service au public dans les bureaux désignés en vertu de la Loi sur les langues officielles*, rapport présenté au Comité mixte permanent des langues officielles, Secrétariat du Conseil du Trésor, Direction des langues officielles et de l'équité en emploi, juin 1996

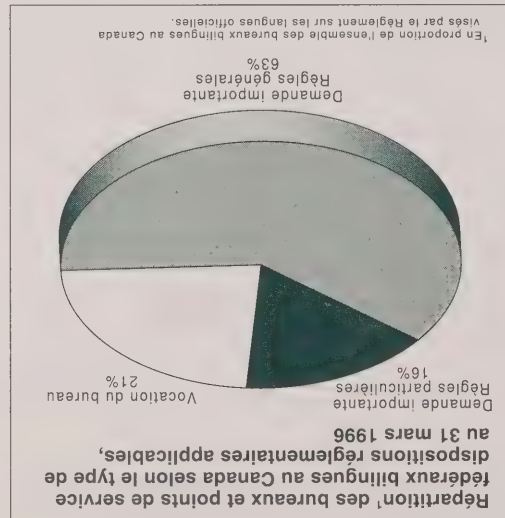
À cet égard, le Secrétariat entend poursuivre ses vérifications du service au public et analyser les rapports de vérification interne que lui présentent les institutions fédérales. Ainsi, en 1995-1996, le SCT a publié les résultats de la première phase d'une vérification du service au public effectuée entre janvier et mars 1995 dans les régions métropolitaines de recensement de Toronto et de Halifax. Cette vérification avait mis en évidence un certain nombre de lacunes qui ont pour la plupart été corrigées depuis grâce aux plans d'action présentés par les institutions concernées.

Les progrès enregistrés jusqu'à présent en matière de service au public se reflètent d'ailleurs dans l'amélioration de la capacité des institutions fédérales à offrir leurs services au public dans les deux langues officielles là où elles sont tenues de le faire aux termes de la Loi et du Règlement. Cette capacité, que l'on

Comme l'avaient établi une série d'interventions du SCT à l'échelle du Canada en 1994 et une étude menée vers la même époque par le Commissaire aux langues officielles, la situation du service au public dans les bureaux bilingues était relativement satisfaisante, quoique inégale d'une région à l'autre et d'un bureau à l'autre. Aussi l'ancien président du Conseil du Trésor avait-il décidé en mars 1995 de demander aux institutions fédérales d'évaluer la situation des langues officielles dans l'ensemble des bureaux et points de service tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix, de prendre au besoin les mesures correctives nécessaires et de lui faire rapport à ce sujet.

Selon l'analyse effectuée par les institutions fédérales et les plans d'action qu'elles ont présentés pour s'acquitter de leurs obligations linguistiques à l'égard du public là où des lacunes avaient été constatées, la situation s'est sensiblement améliorée depuis et des progrès ont été enregistrés à l'égard des trois indicateurs du service au public : le service en personne, le service au téléphone et l'offre active des services. Ainsi, à l'échelle du Canada, on constate que le service en personne et au téléphone est disponible dans 98 p. 100¹ des

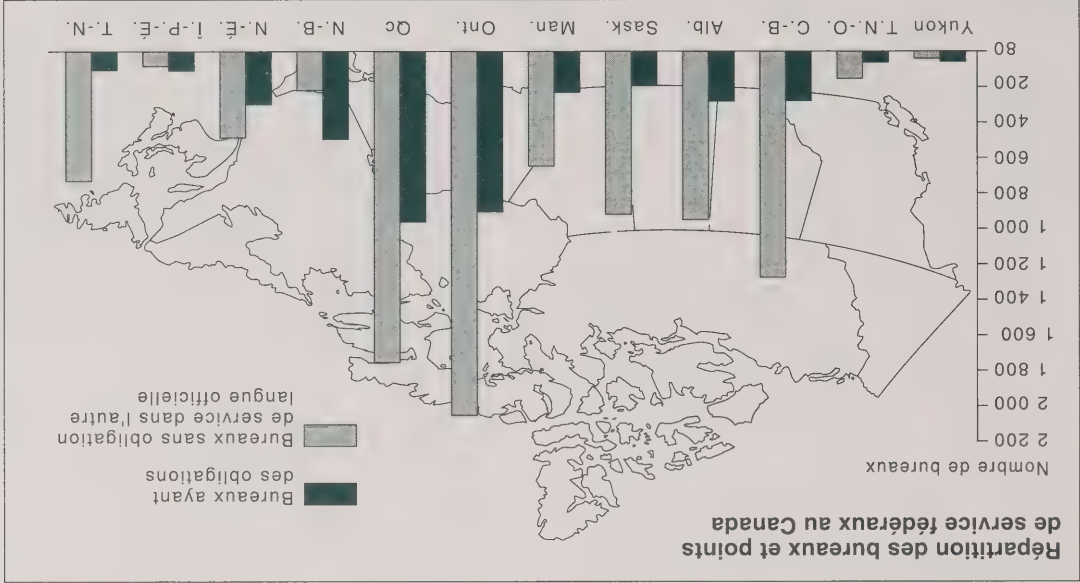
¹ En tenant compte également des bureaux qui avaient mis en oeuvre des mesures temporaires.



Graphique 1

Le graphique 2 ci-après illustre la répartition des bureaux et points de service fédéraux dans les provinces et territoires ainsi que le nombre d'entre eux qui sont tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles. Au total, au 31 mars 1996, un peu plus du quart des bureaux fédéraux au Canada (27 p. 100 environ) avaient l'obligation d'offrir des services bilingues au public.

Graphique 2



Dans le cas de la participation équitable, la situation demeure dans l'ensemble stable et satisfaisante. Les taux de participation des francophones et des anglophones tendent généralement à relâcher la présence au Canada des deux groupes linguistiques, malgré la persistance de certains problèmes isolés, comme le faible taux de participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. On constate cependant une légère augmentation du taux national de participation des employés fédéraux d'expression française qui atteignait près de 29 p. 100 au 31 mars 1996.

Somme toute, les progrès enregistrés au cours de l'exercice considèrent l'apogée de l'amélioration continue et constante du programme au fil des années et des fondations solides sur lesquelles il repose, ainsi que des mesures concertées prises par les institutions fédérales en vue de résoudre les divers problèmes ponctuels de mise en oeuvre.

Service au public

La *Loi sur les langues officielles* définit clairement les obligations linguistiques des institutions fédérales et de leurs bureaux en matière de service au public dans la région de la capitale nationale (RCN). Pour sa part, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* précise dans le détail les circonstances dans lesquelles les institutions fédérales et leurs bureaux sont tenus d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles ailleurs au Canada ainsi qu'à l'étranger. En fait, le Règlement énonce les obligations qui incombent aux bureaux à la lumière de critères tels l'importance de la demande, la vocation du bureau et la nature des services assurés au public voyageur par des tiers.

Promulgué en décembre 1991, le Règlement prévoyait que sa mise en oeuvre s'échelonnait sur une période de trois ans à compter de 1992.

Les dernières dispositions réglementaires étant entrées en vigueur le 16 décembre 1994, l'exercice 1995-1996 est en fait le premier exercice complet où la totalité du Règlement s'appliquait. L'approche adoptée par la Loi et le Règlement permet d'assurer à la quasi-totalité des Canadiens et des Canadiennes qu'ils peuvent recevoir des services de leurs institutions fédérales dans la langue officielle de leur choix. Les règles énoncées dans le Règlement ont pour effet de prendre en considération non seulement la répartition différente des collectivités de langue officielle en situation minoritaire et des réseaux de bureaux fédéraux sur l'ensemble du territoire canadien, mais également la nature même des services fédéraux offerts au public.

Du fait qu'il retient des critères comme l'importance relative et absolue des collectivité minoritaires de langue officielle et la répartition de leur population pour déterminer la «demande importante» (règles générales relatives à la demande importante); qu'il tient compte du nombre de bureaux d'une même institution et de la nature de leurs services dans les régions où se concentre une collectivité de langue officielle en situation minoritaire (règles générales relatives à la demande importante); qu'il reconnaît, d'une part, que l'importance et de la demande peut dépendre de facteurs autres que la seule démographie (règles particulières relatives à la demande importante) et, d'autre part, que certains services doivent être assurés quel que soit le niveau de la demande (règles relatives à la vocation du bureau), le Règlement garantit aux Canadiens et aux Canadiennes des deux groupes linguistiques un accès équitable et facile aux services des institutions fédérales. Le graphique 1 ci-après montre la répartition en pourcentage au 31 mars 1996 des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de règles applicables.

leur nombre a augmenté, de même que le nombre de postes bilingues exigeant une compétence supérieure ou intermédiaire dans l'autre langue officielle (tableaux 6 à 9).

Les plans d'action sur le service au public soumis par les institutions fédérales ont permis d'améliorer sensiblement la situation dans les bureaux et points de service fédéraux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix. Ainsi, en septembre 1995, la quasi-totalité de ceux-ci avaient mis en place des mesures permanentes ou temporaires pour assurer le service en personne et au téléphone dans les deux langues officielles.

En matière de langue de travail, il convient de souligner entre autres l'incidence positive des initiatives lancées par les institutions fédérales tout au long de l'exercice, l'utilité des outils élaborés par le SCT en vue d'aider les ministères et organismes à mieux s'acquitter de leurs obligations et le maintien de communications suivies avec les institutions. Les ministères et organismes ont aussi pris des mesures dans la foulée des recommandations formulées en 1995 par le Commissaire aux langues officielles dans son étude de la langue de travail qui ont eu pour effet d'engendrer d'autres améliorations de la situation. À titre d'illustration, mentionnons que la proportion de surveillants qui répondent au profil linguistique de leur poste bilingue a progressé de 4 p. 100 et que le pourcentage de postes de surveillance qui requièrent une maîtrise supérieure de l'autre langue officielle est passé de 25 à 27 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

Certains problèmes de langue de travail persistent cependant à divers endroits et requièrent toujours l'attention concertée du SCT et des institutions concernées. C'est le cas notamment des communications électroniques et de l'information, de la capacité de la haute direction à fonctionner dans les deux langues officielles, des systèmes informatiques et de la prestation des services de formation et de perfectionnement.

linguistiques. Cette situation est due à un certain nombre de facteurs. Tout d'abord, même si les connaissances linguistiques sont un élément du mérite, les candidats à des postes bilingues doivent aussi posséder les autres qualifications requises pour ces postes. En outre, aux termes de l'engagement du gouvernement, les Canadiens et les Canadiennes unilingues ont accès à une proportion importante des postes bilingues à condition qu'ils soient disposés et aptes à suivre une formation linguistique. Enfin, pour des considérations d'ordre humanitaire, un certain nombre d'employés occupant des postes bilingues sans être tenus de répondre à leurs exigences linguistiques bénéficient de droits acquis en raison de leur âge ou de leurs longs états de service, par exemple.

On constate aussi depuis plusieurs années un relèvement continu des exigences linguistiques des postes bilingues. Ainsi, en 1996, la proportion de postes bilingues exigeant une compétence supérieure en langue seconde a encore augmenté de 1 p. 100 (tableau 5). Il s'agit en fait d'une hausse substantielle de l'ordre de 15 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, d'autant plus significative que le nombre de postes exigeant une compétence minimale accusait durant la même période une baisse de plus de 7 p. 100, même si en proportion de l'ensemble des postes bilingues il est demeuré stable. De fait, au 31 mars 1996, la quasi-totalité des postes bilingues, soit 94 p. 100 d'entre eux, requièrent une maîtrise supérieure ou intermédiaire de l'autre langue officielle.

En ce qui concerne plus précisément chacune des trois principales composantes du programme, dans leur ensemble, les institutions s'acquittent généralement de leurs obligations en matière de langues officielles. Comme l'indiquent les données des tableaux sur les postes bilingues, l'infrastructure nécessaire est en place. Ainsi, si la même proportion de titulaires de postes bilingues affectés au service au public et aux services internes satisfont aux exigences linguistiques de leur poste bilingue,

La Loi sur les langues officielles dispose que le président du Conseil du Trésor rend compte au Parlement de l'exécution des programmes en matière de langues officielles au sein des institutions fédérales visées par son mandat. Ce second chapitre brosse donc un tableau de la situation des langues officielles dans l'ensemble des institutions fédérales pour ce qui est de la prestation des services au public dans les deux langues officielles, de la langue de travail et de la participation équitable, ainsi que des mesures d'appui et de la gestion du programme.

Vue d'ensemble

Comme l'indiquent les commentaires détaillés figurant sous chacune des rubriques qui suivent, l'état de la mise en oeuvre du programme des langues officielles dans les institutions fédérales demeure positif dans son ensemble et certains progrès sont à souligner. Des problèmes subsistent à certains endroits, notamment en matière d'offre active de services au public dans les deux langues officielles, de communications avec les employés, d'information du public et de bilinguisation des systèmes informatiques, par exemple. Conscient de l'existence de ces difficultés, qui demeurent cependant confiées à certains lieux et bureaux, le Conseil du Trésor continue d'œuvrer avec les institutions fédérales concernées à leur résolution.

On constate en fait que le nombre de postes bilingues a augmenté de près de 6 p. 100 par rapport à l'exercice précédent alors que durant la même période l'effectif de la fonction

publique accusait une baisse de 7 p. 100 environ. Conjuguée à une diminution de quelque 7 p. 100 du nombre de postes unilingues anglais, la hausse du nombre de postes bilingues reflète vraisemblablement en partie l'impact des mesures prises par les institutions fédérales en vue de s'acquitter de leurs obligations linguistiques dans un contexte de décroissance de l'effectif. De plus, et comme l'indique le tableau 3, cette augmentation se fait aussi sentir dans toutes les régions.

Ainsi que le montre le tableau 2, non seulement le bassin d'employés bilingues a-t-il crû en valeurs absolue et relative, mais encore la très grande majorité des employés bilingues, soit près de 90 p. 100 d'entre eux, possédaient une maîtrise soit supérieure soit intermédiaire de leur langue seconde. Signe de la maturité du programme, le bassin d'employés bilingues dans la fonction publique continue de dépasser les besoins dans une proportion de 15 p. 100.

Un certain nombre de titulaires de postes bilingues continuent cependant de ne pas satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste (tableau 4). Cette situation n'est toutefois pas vraiment problématique étant donné que ces employés ne représentent que 6 p. 100 de l'ensemble des titulaires de postes bilingues et qu'il incombe toujours dans ces circonstances aux institutions fédérales de prendre les mesures requises pour s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles. Il convient cependant de souligner qu'il y a eu, d'une part, une augmentation en valeur absolue (de 53 458 à 56 802 employés) du nombre de titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste bilingue et, d'autre part, une diminution très marquée, de l'ordre de 82 p. 100, du nombre de titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste.

Étant donné l'importance du bassin d'employés bilingues dans la fonction publique, on serait en droit de se demander pourquoi tous les postes bilingues ne sont pas occupés par des employés qui, au départ, répondent à leurs exigences

La situation dans les institutions fédérales

Chapitre 2

politique sur la dotation des postes bilingues. Ces modifications visent à assouplir le régime en vigueur, grâce notamment à l'établissement d'une période d'exemption uniforme de 24 mois pour satisfaire aux exigences linguistiques à l'issue d'une mesure de dotation non impérative d'un poste bilingue, sans faire de distinction entre la première nomination et les nominations subséquentes. Ces changements prévoient en outre l'élimination du plafond du nombre d'heures de formation linguistique que peut suivre un employé au cours de sa carrière. En conséquence, le Module informatisé sur la formation linguistique (MIFL) devrait être aboli dans le courant du prochain exercice.

Le SCT a également entrepris de mettre à jour l'appendice F du volume «Marchés» du *Manuel du Conseil du Trésor*, qui traite des exigences en matière de langues officielles dans la passation des marchés, afin de tenir compte de la nouvelle législation et de la révision des politiques de langues officielles.

De plus, à compter de l'an prochain, le Réseau d'information des langues officielles, le RILIO, sera accessible à partir d'Internet aux employés des institutions fédérales abonnées à *Publiservice*, le réseau interne de la fonction publique fédérale. Les personnes responsables des langues officielles dans les institutions fédérales auront ainsi la possibilité de prendre connaissance de la documentation et de l'information relatives au programme ainsi que d'échanger sur des questions d'intérêt commun.

Enfin, le Conseil du Trésor a entrepris de rationaliser la gestion de la traduction et l'administration de la formation linguistique. Le 1^{er} avril 1995, le système des enveloppes de traduction, utilisé jusqu'alors pour gérer la demande de traduction, a été aboli et les fonds correspondants ont été transférés aux ministères et organismes.

En ce qui concerne la formation linguistique, le Conseil du Trésor envisage de modifier la politique sur la formation linguistique et la

institutions fédérales aux recommandations formulées par le Commissaire aux langues officielles dans le cadre de ses études et enquêtes et dans son rapport annuel. C'est ainsi qu'en 1995-1996, la DLOEF a communiqué avec chacune des institutions fédérales pour leur demander de prendre toutes les mesures requises afin de donner suite aux recommandations faites par le Commissaire dans sa récente étude de la langue de travail dans la région de la capitale nationale.

Le SCT maintient aussi des contacts suivis avec d'autres organismes centraux, tels le ministère de la Justice, le Bureau du Conseil privé, le ministère du Patrimoine canadien, la Commission de la fonction publique, Formation linguistique Canada, et le Bureau de la traduction du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux, qui sont investis de responsabilités particulières en matière de langues officielles.

En ce qui concerne les institutions fédérales, le SCT a établi un mécanisme de consultation particulièrement efficace qui lui permet non seulement de transmettre de l'information aux personnes responsables des langues officielles, mais également de solliciter leurs points de vue sur des questions d'intérêt commun et de les sensibiliser aux grandes priorités des langues officielles. Il s'agit, dans le cas des employeurs distincts et des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur, du **Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles** et, dans le cas des autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, du **Comité consultatif des sociétés d'État et organismes sur les langues officielles**.

Les deux comités, qui sont formés chacun de représentants d'une quinzaine d'institutions se réunissent à intervalles réguliers pour discuter de divers thèmes liés aux langues officielles. À titre d'illustration, en 1995-1996, le Comité consultatif des ministères s'est notamment penché sur les résultats des visites régionales de la DLOEF, les plans d'action sur le service

au public présentées par les institutions fédérales, les vérifications du programme, l'atteinte du niveau CBC par les membres du groupe de la direction, le Guide d'utilisation d'Internet, la traduction assistée par ordinateur et le nouveau Système d'information sur les postes et la classification (SIPC).

Pour sa part, le Comité consultatif des sociétés d'État a évidemment traité lui aussi des plans d'action, des visites régionales de la DLOEF et d'Internet, mais il s'est également penché sur les mécanismes de surveillance de la mise en oeuvre du programme ainsi que sur le cadre de responsabilisation des sociétés d'État.

Le 1^{er} avril 1995, dans un souci de rationalisation et de simplification des mécanismes de collecte des données, le SCT mettait sur pied le SIPC dans le but de regrouper certains systèmes d'information du Secrétariat sur les ressources humaines, dont les langues officielles. On se rappellera que l'ancien système d'information sur les langues officielles (SILIO) renfermait deux composantes, une pour les ministères et organismes (SILIO) et une pour les sociétés d'État, les Forces armées et les autres organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur (SILIO II). Avec l'entrée en vigueur du SIPC, seule la seconde composante de l'ancien système, le SILIO II, à laquelle diverses améliorations ont été apportées ces deux dernières années, demeure donc en place. En dépit des problèmes incontrôlables que pose à ses débuts l'implantation d'un système d'information aussi complexe que le SIPC, le SCT a confiance de pouvoir fournir sous peu des données aussi complètes et fiables que par le passé, une fois la période de rodage terminée.

Au cours des deux dernières années, et vu la croissance fulgurante du réseau Internet au gouvernement fédéral et le nombre sans cesse grandissant de ses utilisateurs, tant publics que privés, le SCT s'est lui aussi tourné vers cette technologie de pointe des communications. C'est ainsi que les deux dernières parutions du présent rapport ont été affichées sur Internet.

Il a été donné à deux reprises dans la RCN en 1995-1996 et devrait d'ailleurs être revu prochainement afin de tenir compte des changements survenus aux niveaux tant des modes de prestation des services fédéraux que de la gestion même du programme, ainsi que des activités de promotion des langues officielles.

Appui, consultation et collaboration

Les activités que mène le SCT auprès des divers intervenants dans le domaine des langues officielles sont des éléments essentiels à la mise en oeuvre efficace du programme dans les institutions fédérales.

Dans le contexte de la transformation du rôle que joue l'État dans tous les domaines et de la modernisation des programmes et des services fédéraux afin qu'ils répondent aux besoins des Canadiens et des Canadiennes aujourd'hui et demain, et compte tenu des initiatives prises en ce sens en vue de privatiser et de commercialiser certaines sociétés d'État et d'envisager de nouveaux modes de prestation des services fédéraux mettant l'accent sur le partenariat et l'efficacité, la DLOEF a porté une attention particulière aux projets en cours en vue de s'assurer que les considérations relatives aux langues officielles sont prises en compte lors de la création des nouvelles entités. C'est ainsi que, durant l'exercice écoulé, la Direction a été étroitement associée à l'étude de ces nouvelles initiatives grâce à sa participation à divers groupes de travail chargés d'étudier les nouveaux projets et les modes différents de prestation des services et d'exécution des programmes.

Le SCT a continué de collaborer étroitement avec le Commissariat aux langues officielles. Les responsables des deux organismes se sont rencontrés à diverses reprises durant l'année afin de discuter de préoccupations communes et de coordonner leurs interventions auprès des institutions fédérales. À cet égard, le SCT surveille de près le suivi qui est donné par les

dans les Territoires du Nord-Ouest, au Manitoba, à l'Île-du-Prince-Édouard et au Québec. Le personnel de la DLOEF a également continué de rencontrer et de consulter régulièrement les représentants de ces collectivités notamment en assistant aux assemblées générales annuelles de leurs associations. Grâce à ces contacts suivis, le SCT s'est tenu informé des préoccupations des collectivités de langue officielle et s'est assuré que l'exécution des divers éléments du programme continuait de répondre à leurs besoins.

La DLOEF a aussi répondu aux demandes d'information que lui ont adressées professeurs, étudiants, chercheurs et particuliers désireux d'obtenir davantage de précisions sur certains aspects du programme des langues officielles dans les institutions fédérales. Par exemple, la Direction a reçu deux délégations étrangères, l'une du pays de Galles et l'autre de la République d'Irlande, qui souhaitaient se familiariser avec l'approche canadienne, en particulier en ce qui concerne la prestation des services au public.

En mars 1996, le SCT a mis à jour et réimprimé deux de ses publications qui font l'objet d'une grande demande. Il s'agit des aide-mémoire intitulés *Offre active de services dans les deux langues officielles/Active Offer of Services in Both Official Languages* et *Règlement en matière officielle au public dans les deux langues officielles - Tableau synoptique/Official Languages Regulations on Service to the Public - Synoptic Table*.

Enfin, la Direction a continué d'offrir, avec la collaboration de Formation et Perfectionnement Canada, le cours intitulé «Orientation aux langues officielles» qui non seulement présente un aperçu du programme des langues officielles dans les institutions fédérales et de son évolution, mais en expose également les principes et les modalités de mise en oeuvre. Le cours met notamment l'accent sur les droits du public et des employés et sur les obligations des institutions fédérales à l'égard de chacun des volets du programme.

représentants du ministère du Patrimoine canadien les ont également entretenus des particularités des collectivités minoritaires de langue officielle qu'ils servent.

Durant ces séances, le personnel de la DLOEE a présenté un film vidéo particulièrement bien conçu sur les langues officielles, dont l'initiative revient à la Division des langues officielles du ministère du Revenu national. Le vidéo traite notamment de façon claire et percutante de l'offre active de services dans les deux langues officielles et il montre que celles-ci font partie intégrante de la qualité des services. Même s'il est destiné en premier lieu au personnel de Revenu Canada, le vidéo permet de sensibiliser tous les employés à leurs responsabilités linguistiques à l'égard des deux collectivités de langue officielle et illustre qu'il n'est généralement pas compliqué de respecter les obligations de la Loi. Le SCT tient d'ailleurs à remercier Revenu Canada de lui avoir permis d'utiliser ce vidéo et le félicite pour avoir pris une telle initiative.

Parallèlement, le SCT a inauguré une nouvelle série d'ateliers sur la langue de travail afin de sensibiliser les gestionnaires et les employés fédéraux travaillant dans la RCN et les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail à leurs droits et responsabilités et de leur exposer en termes concrets les divers éléments des politiques du Conseil du Trésor en la matière. Au cours de ces ateliers qui, dans un premier temps, se sont tenus dans le nord de l'Ontario et ont attiré quelque 260 employés, les participants ont pu s'informer des moyens de contribuer à la création et au maintien de milieux de travail véritablement propices à l'usage des deux langues officielles et de résoudre divers problèmes de mise en oeuvre. Ces ateliers se poursuivront durant le prochain exercice et seront donnés dans toutes les autres régions désignées bilingues.

Dans le cadre du second volet de ses activités d'information, le SCT a tenu des séances d'information à l'intention des collectivités minoritaires de langue officielle, notamment

l'intérieur d'une certaine municipalité, région ou province, ou le numéro de téléphone ou de télécopieur d'un bureau ou de la personne responsable des langues officielles, ou encore d'effectuer les mises à jour requises à la lumière des renseignements transmis par les institutions. *Burolis*, qui devrait être disponible en version abrégée sur Internet dans le courant de 1996-1997, devrait s'avérer une source d'information précieuse pour le public ainsi qu'un outil de gestion du programme particulièrement utile pour le SCT et l'ensemble des institutions fédérales.

Enfin, conscient de l'importance croissante que revêtent les médias électroniques dans les communications modernes, et en particulier Internet, le SCT a publié en juillet 1995 le *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral* dont une partie traite spécifiquement des langues officielles. On y retrouve essentiellement les principes que doivent observer les institutions fédérales lorsqu'elles communiquent avec le public par le biais d'*Internet* ou lorsqu'elles diffusent de l'information ou de la documentation par ce canal.

Information

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor est chargé d'informer le public et le personnel des institutions fédérales des politiques linguistiques du gouvernement. En octobre 1995, dans le cadre de ce mandat, la DLOEE a lancé à l'intention des employés et gestionnaires fédéraux une série d'ateliers sur la prestation des services au public dans les deux langues officielles. Ces ateliers, qui ont pour objet de rappeler les principes de l'offre active et d'expliquer les modalités de la prestation des services, ont eu lieu dans les provinces de l'Ouest, dans les Maritimes, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon. Ils ont permis aux participants d'échanger sur leurs expériences et leurs initiatives respectives. Près de 1 400 employés fédéraux ont déjà assisté aux 35 ateliers qui ont été organisés jusqu'à présent et au cours desquels des

DLOEF distribuait à l'intention des ministères et organismes le *Questionnaire sur l'usage des langues officielles au travail*. Ce questionnaire, élaboré à partir d'un questionnaire similaire conçu par les sociétés d'État, se présente sous forme d'un sondage à mener auprès des employés de l'institution et peut être adapté aux besoins particuliers des institutions utilisatrices. Il vise essentiellement à déterminer si les employés ont été informés de leurs droits en matière de langue de travail, si le milieu de travail est propice à l'usage des deux langues officielles et permet au personnel d'utiliser l'une ou l'autre langue, et si l'institution fournit les services prescrits par la Loi dans les deux langues officielles. Le questionnaire, qui a d'ailleurs été utilisé par le SCT dans le cadre du sondage sur la langue de travail mené au Nouveau-Brunswick à la fin de l'exercice, comprend en outre une série de conseils sur la façon de procéder à l'analyse des données.

En février 1996, la DLOEF diffusait également à l'intention des institutions fédérales le *Guide d'utilisation du questionnaire sur la satisfaction du public à l'égard de l'offre et de la prestation des services dans l'une ou l'autre des langues officielles*. Ce guide comprend le questionnaire lui-même ainsi que les diverses méthodes pouvant être utilisées pour l'administrer et il décrit les avantages et les inconvénients de chacune d'entre elles. Le Guide, qui a fait l'objet de tests préliminaires dans différentes régions du pays et qui peut être aussi bien utilisé par un bureau donné que par toute une institution, devrait s'avérer un instrument particulièrement utile de mesure de la satisfaction du public. L'information qu'il permettra de recueillir devrait en outre permettre aux bureaux utilisateurs de s'en servir pour apporter les améliorations qui s'imposent. Enfin, le Guide peut être utilisé tel quel ou intégré à un sondage plus général sur la satisfaction de la clientèle et s'inscrit dans le droit fil de l'*Initiative sur les services de qualité* qui vise à améliorer la prestation de services de qualité aux Canadiens et aux Canadiennes et dont le gouvernement poursuit la mise en oeuvre à la grandeur du pays.

Le SCT a parallèlement complété l'élaboration du *Guide de vérification du programme des langues officielles dans les organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles* qui a été publié à la fin du mois de mars 1996. Le Guide, qui a été diffusé auprès de toutes les institutions fédérales, couvre tous les volets du programme et devrait aider les vérificateurs internes à exécuter des vérifications approfondies tant des résultats de la mise en oeuvre que de la conformité à la législation et aux politiques de langues officielles. Le Guide a été conçu de telle manière qu'il permet de vérifier aussi bien un aspect particulier du programme, comme la prestation des services personnels et centraux dans les deux langues officielles, qu'une composante complète du programme telle la langue de travail. S'appuyant sur les obligations de la Loi, il définit des objectifs et des critères de vérification qui sont complétés par des méthodologies permettant aux vérificateurs internes de choisir les moyens de mesurer et de vérifier l'atteinte des objectifs retenus. En outre, il regroupe en annexe une série d'autres outils tels que la définition de divers termes liés aux langues officielles, un questionnaire d'évaluation de la situation des langues officielles à l'intention des gestionnaires et des instruments de mesure de la satisfaction du public et des employés.

La DLOEF a établi un nouveau répertoire informatisé des bureaux fédéraux au Canada, intitulé *Bureaus*. Ce répertoire, qui inclut tant les bureaux ayant des obligations de service dans les deux langues officielles que les autres bureaux fédéraux, représente la seule liste officielle et exhaustive du genre dans l'administration fédérale. Il renferme non seulement des coordonnées de chacun des bureaux, mais également des données sur la nature de leurs obligations linguistiques. Il peut de ce fait servir aux fins du service au public et de la langue de travail. D'utilisation conviviale, il permet, grâce à son logiciel de recherche, d'obtenir l'adresse d'un bureau donné, la liste de tous les bureaux d'une institution en particulier ou de tous les bureaux fédéraux à

En 1995-1996, le Secrétariat a rempli son rôle de facilitateur de la mise en oeuvre du programme des langues officielles en mettant un certain nombre d'outils à la disposition des institutions fédérales. En novembre 1995, la

mis en place. des rapports que les mesures requises ont été s'assurer dans les mois qui suivent la publication l'objet de réponses de la gestion, et le SCT formulées dans ces rapports font généralement opérations courantes. Les recommandations et la non-intégration des langues officielles aux sablisation des gestionnaires de première ligne d'une institution à l'autre. l'absence de respon- gal de la prestation des services d'un bureau et dans les deux langues officielles», le niveau iné- vices» et de «services de qualité comparable sance des concepts d'offre active des ser- relatives aux langues officielles, la méconnaiss- et le manque de clarté des communications certain nombre de lacunes dont l'insuffisance Dans l'ensemble, les rapports font état d'un les langues officielles.

caton interne portant en tout ou en partie sur considéré, le SCT a reçu sept rapports de vérifi- fédérales elles-mêmes. Au cours de l'exercice tions internes menées par les institutions SCT, mais également les résultats des vérifica- sation des langues officielles comprennent non du Trésor à l'Intérieur du cadre de responsabi- activités de surveillance exercées par le Conseil Comme il a été mentionné précédemment, les

prochain exercice. rapport final de vérification dans le courant du des recommandations contenues dans le Le SCT effectuera un suivi de la mise en oeuvre tion de textes dans les deux langues officielles. à jour leurs politiques internes sur la produc- contrôle des demandes de traduction et mettre ser leurs mécanismes d'autorisation et de traduction, bien qu'il leur faille encore formali- tions font un usage efficace des services de traduction, laquelle démontre que les institu- cation menée en 1994-1995 sur le recours à la Enfin, le SCT a publié les résultats de la vérifi-

suffisante pour s'acquitter de ses obligations. l'institution de disposer d'une capacité bilingue tions concernées et qu'elles permettaient à compte des obligations linguistiques des insti- c'est-à-dire qu'elles tenaient adéquatement, étaient justifiées et correctement déterminées, que les exigences linguistiques des postes 250 postes au Québec. Elle visait à s'assurer et a porté sur un échantillon de quelque cernait les exigences linguistiques des postes La seconde des deux autres vérifications con- tiques dans les deux langues officielles.

disponibilité des systèmes et services informa- des deux groupes linguistiques à l'égard de la mesurer le degré de satisfaction des employés langues officielles là où la Loi le prévoit; et à étaient effectivement disponibles dans les deux connexes comme la formation et le dépannage matériel informatiques ainsi que les services mation; à s'assurer que les logiciels et le biens et de services des technologies de l'infor- responsabilités en matière d'acquisition de l'objet de la vérification s'acquittent de leurs dans quelle mesure les institutions faisant d'institutions fédérales et visait à déterminer nationale (RCN). Elle a touché une quinzaine elle s'est déroulée dans la région de la capitale des employés aux fins de la langue de travail et des systèmes informatiques mis à la disposition disponibilité dans les deux langues officielles autres vérifications. La première portait sur la Parallèlement, le Secrétariat a exécuté deux

langue de travail. régions désignées bilingues aux fins de la d'un sondage semblable mené dans d'autres 6 000 employés, devrait être suivi l'an prochain qui dans l'ensemble aura touché quelque problèmes. Ce sondage de grande envergure, tats du sondage aura établi l'existence de dans les secteurs où la compilation des résul- menées auprès de gestionnaires et d'employés dans une deuxième phase par des entrevues prochain exercice, sera au besoin complète sondage, qui prendra fin dans le courant du

1995, le Président avait demandé à toutes les institutions fédérales de lui faire rapport sur la situation du service au public dans tous leurs bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles et de présenter des plans d'action détaillés faisant état des mesures prises et envisagées dans le cas de chacun des bureaux où subsistait des lacunes.

Comme l'indique le chapitre 2, l'évaluation à laquelle ont procédé les institutions fédérales et les mesures qu'elles ont indiquées avoir prises pour corriger la situation ont permis de produire des résultats dans l'ensemble positifs, même s'il reste encore place à l'amélioration. Au cours des prochains mois, le SCT devra veiller à ce que les suivis requis soient faits dans les bureaux où des problèmes subsistent et s'assurer grâce à ses vérifications que les mesures annoncées ont effectivement donné les résultats voulus. Ainsi que l'avait précisé l'ancien Président, les institutions fédérales où la situation du service au public continue d'être insatisfaisante devront continuer de faire rapport au SCT tous les six mois jusqu'à ce que les correctifs nécessaires soient en place et fonctionnent dans tous les bureaux concernés.

Durant l'exercice écoulé, le SCT a exécuté un certain nombre de vérifications du programme des langues officielles. Ainsi, la vérification des services offerts au public a touché, dans une deuxième phase, onze nouvelles régions métropolitaines de recensement (RMR) en Ontario et dans l'ouest du Canada, ce qui porte à treize le nombre de RMR ayant fait l'objet d'une telle vérification depuis 1994-1995. D'après les résultats de la première phase et les constatations préliminaires de la phase II, il semble que la situation varie d'un bureau à l'autre et d'une région à l'autre, certains bureaux ou régions marquant des scores très élevés, alors que d'autres éprouvent des difficultés certaines à s'acquitter effectivement des obligations qui leur incombent.

En 1995-1996, le SCT a aussi mené un sondage sur la langue de travail auprès des employés fédéraux travaillant au Nouveau-Brunswick. Le

- la Division des programmes – secteur des ministères et organismes, qui a pour tâche de négocier les protocoles d'entente, d'en assurer le suivi, de surveiller la mise en oeuvre du programme et de mener des activités de liaison, d'appui et de consultation auprès des personnes responsables des langues officielles dans les ministères et organismes; et

- la Division des programmes – secteur des sociétés d'Etat, qui assume les mêmes responsabilités que la Division des programmes – secteur des ministères et organismes, mais à l'égard des sociétés d'Etat et des entreprises privatisées assujetties à la *Loi sur les langues officielles*; la création de cette nouvelle division reflète d'ailleurs l'importance accrue que revêtent les privatisations et les nouveaux modes d'exécution des programmes et de prestation des services.

La DIOEF a disposé en 1995-1996 de 37 équivalents temps plein³ pour appuyer le Conseil du Trésor dans l'exécution de son mandat en langues officielles. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a pour sa part consacré 3,8 millions de dollars à la coordination et à l'orientation générale du programme dans les institutions fédérales. Les principales activités menées à ce titre en 1995-1996 sont décrites dans les paragraphes qui suivent.

Vérification et surveillance

L'une des activités marquantes à cet égard a certainement été le sommaire du service au public qui a pu être dressé à partir des plans d'action demandés par l'ancien président du Conseil du Trésor. On se rappellera qu'à l'issue de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles, le 1^{er} mars

³ L'expression «équivalent temps plein» est une unité de mesure de l'utilisation des ressources humaines dans l'administration fédérale. Le nombre d'équivalents temps plein utilisés ne correspond pas nécessairement au nombre total d'employés car il est fondé sur le nombre d'heures travaillées durant l'année.

des ententes allégées qui se présentent sous forme de lettre de confirmation des engagements de l'institution à l'égard du programme.

Depuis l'instauration de ce cadre de responsabilité en 1988, quelque 137 accords et protocoles¹ ont été signés par les institutions fédérales. En outre, au 31 mars 1996, cinq institutions bénéficiaient d'une exemption².

Ayant pour objet de s'assurer que les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations en matière de langues officielles, les instruments de responsabilité mettent en fait l'accent sur les résultats, sur le maintien des acquis et sur l'amélioration des situations qui laissent à désirer. Les institutions fédérales ont de ce fait toute latitude pour utiliser les moyens qu'elles jugent appropriés afin de s'acquitter de leurs obligations.

Les activités de surveillance de la mise en oeuvre du programme exercées tant par le SCT que par les institutions fédérales elles-mêmes représentent l'autre mécanisme utilisé à cet effet. Celui-ci complète le cadre de responsabilité, car c'est en partie sur la base des résultats des vérifications, des examens, des études et des évaluations que sont mesurés les progrès réalisés et que sont déterminées les forces et les faiblesses des institutions.

Le mécanisme de surveillance permet non seulement au Conseil du Trésor de faire le point sur la situation du programme, mais également de mettre à la disposition des institutions fédérales les outils dont elles ont besoin pour s'acquitter de leurs obligations. Au cours des dernières années, et eu égard aux diverses mesures de restructuration et de restrictions budgétaires qui ont touché l'administration fédérale, le SCT a intensifié ses vérifications et renforcé son rôle de facilitateur et de coordinateur de la mise en oeuvre du programme des langues officielles.

¹ Y compris les ententes allégées. Il convient de préciser que ce nombre inclut également les protocoles de deuxième génération.

² Il s'agit du Bureau du Registraire de la Cour suprême, du Greffe de la Cour canadienne de l'impôt, de la Bibliothèque nationale du Canada, de la Commission de la fonction publique et du ministère de la Justice.

De par la souplesse de sa conception et de par son adaptabilité et son exhaustivité, le cadre de responsabilité est l'instrument de gestion du programme des langues officielles privilégié par le Conseil du Trésor. Son efficacité a été prouvée à maintes reprises et a permis d'engendrer de nettes améliorations. Le bilan de la situation dressé à partir des plans d'action demandés par le président du Conseil du Trésor sur le service au public en est d'ailleurs l'illustration la plus récente.

Activités menées par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle

En 1995-1996, le Conseil du Trésor a démontré grâce à la diversité de ses interventions son rôle de chef de file, de coordinateur et de facilitateur de la mise en oeuvre du programme des langues officielles.

À l'instar de l'ensemble de l'administration fédérale, la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi (DLOÉP) a simplifié et allégé sa structure administrative. Cette réorganisation visait essentiellement à relâcher la nature de ses rapports avec les divers intervenants, à préciser la portée de ses activités dans le domaine des langues officielles et à tenir compte de l'évolution du rôle de l'État et de ses institutions ainsi que des nouveaux modes de fonctionnement et de prestation des services fédéraux. Durant l'exercice écoulé, la DLOÉP a donc pu compter sur la collaboration des trois divisions suivantes pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de langues officielles :

- la Division de la législation et des politiques de langues officielles, qui est plus précisément chargée de l'interprétation de la législation et des politiques, de l'élaboration et de la diffusion des politiques, des travaux d'analyse et d'examen, des activités liées aux travaux parlementaires, de la liaison avec les collectivités minoritaires de langue officielle, les employés fédéraux et les autres paliers de gouvernement, ainsi que des activités d'information et de consultation;

Les institutions ont par ailleurs à rendre compte des résultats obtenus et des progrès réalisés au Conseil du Trésor afin de permettre à son président de faire rapport au Parlement sur la situation des langues officielles. Le SCT a donc mis en place deux principaux mécanismes, fondés sur la collaboration et la complémentarité des rôles, afin d'aider les institutions fédérales à remplir leurs obligations linguistiques à l'égard des Canadiens et des Canadiennes et de leurs employés : les instruments de responsabilisation et la surveillance.

Les premiers représentent en quelque sorte un contrat liant chaque institution avec le Conseil du Trésor et, en fin de compte, la population canadienne. Il s'agit des ententes en matière de langues officielles. Généralement d'une durée de deux à trois ans, les ententes sont négociées avec le SCT et précisent les engagements des institutions à l'égard de chacune des trois composantes majeures du programme.

Ces engagements se présentent sous forme d'objectifs à atteindre à l'intérieur des délais spécifiés. Leur réalisation est mesurée au moyen d'indicateurs de rendement qui sont alignés à l'aide des données recueillies par les sources d'information dont dispose l'institution. En outre, chaque année, les institutions rendent compte des progrès réalisés au SCT au moyen d'un rapport annuel de gestion.

À leur échéance, les ententes sont renégociées ou reconduites et elles peuvent, lorsque la situation des langues officielles dans l'institution considérée est jugée pleinement satisfaisante, donner lieu à une exemption. Auquel cas, l'institution est exemptée de l'obligation de négocier une entente, mais elle doit par contre continuer de justifier le maintien de l'exemption en présentant un bref rapport annuel.

Dans sa volonté de simplifier et de rationaliser l'administration du programme, le SCT offre également aux institutions qui le souhaitent, et qui comptent une certaine d'emploies ou moins tout en justifiant d'un bon rendement en langues officielles, la possibilité de conclure

peut chaque année, à la lumière des résultats obtenus, rendre compte aux Canadiens et aux Canadiennes de la situation des langues officielles et des progrès du programme dans les institutions fédérales.

Le cadre de responsabilisation

Le cadre de responsabilisation des langues officielles, mis en place par le Secrétaire du Conseil du Trésor, est l'outil de référence de la gestion du programme des langues officielles dans les institutions fédérales. La *Loi sur les langues officielles*, son règlement d'application sur le service au public et les politiques de langues officielles émises par le Conseil du Trésor en vue de clarifier les exigences législatives constituent l'armature de ce cadre de responsabilisation.

Le cadre de responsabilisation est structuré de manière à inclure les obligations qui incombent à chacun des intervenants, les instruments de responsabilisation, les mécanismes de surveillance et les liens de responsabilité et d'imputabilité. Il est conçu de manière à mettre l'accent sur les résultats, les moyens de les atteindre étant laissés à la discrétion des institutions chargées de la mise en oeuvre.

Tel que mentionné précédemment, les obligations en matière de langues officielles incombent d'abord et avant tout aux institutions fédérales, ainsi que le prescrit le principe du bilinguisme institutionnel canadien. Chaque institution doit donc s'assurer qu'elle s'acquitte efficacement et effectivement de ses obligations tant pour ce qui est du service au public que de la langue de travail et qu'elle donne suite à l'engagement du gouvernement à l'égard de la participation équitable. Pour ce faire, les institutions fédérales doivent établir leurs propres mécanismes de responsabilisation interne, au niveau tant des administrateurs généraux que des gestionnaires de première ligne.

Le présent chapitre passe en revue les activités menées par le Conseil du Trésor en 1995-1996 à l'appui du rôle que lui confère la *Loi sur les langues officielles* en matière de coordination et d'orientation générales du programme des langues officielles dans les institutions fédérales.

Rôles et responsabilités

Le Conseil du Trésor est un comité du Cabinet qui, en matière de langues officielles, est responsable de l'orientation et de la coordination générales des principes et programmes fédéraux d'application des dispositions législatives relatives au service au public, à la langue de travail et à la participation équitable des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise dans les institutions fédérales assujetties à la Loi, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la bibliothèque du Parlement.

Dans le cadre de cette mission, le Conseil du Trésor a notamment pour mandat de prescrire les politiques et de fournir les instructions nécessaires à l'application des dispositions de la Loi, de s'assurer que les institutions fédérales respectent leurs obligations en matière de langues officielles, d'évaluer l'efficacité des programmes et des politiques, et d'informer le public et les employés fédéraux sur les politiques linguistiques fédérales. Il importe de préciser que, même si la Loi ne lui confère pas initialement de responsabilités spécifiques en la matière, le Conseil du Trésor joue un rôle de plus en plus grand auprès des entreprises privées, car la législation des langues officielles s'applique également à plusieurs de ces organisations dont le nombre va croissant par suite des initiatives de diversification des modes de prestation des services et d'exécution des programmes.

Le Conseil du Trésor s'appuie sur son Secrétariat pour s'acquitter de ses responsabilités et en particulier sur la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi.

(DLOÉF). Celle-ci a en effet pour principal mandat d'interpréter les politiques et d'en recommander au besoin de nouvelles, de faciliter et de surveiller la mise en oeuvre du programme ainsi que de contribuer à sa meilleure compréhension par les employés fédéraux et par la population canadienne en général.

Si la Loi confère au président du Conseil du Trésor la responsabilité de répondre devant le Parlement de l'application de la législation des langues officielles, c'est aux institutions fédérales elles-mêmes qu'il incombe de veiller à sa mise en oeuvre concrète et quotidienne. De ce fait, les institutions fédérales, c'est-à-dire les ministères, les organismes et les sociétés d'État, et les entreprises privées jouent un rôle crucial et déterminant dans le succès du programme.

Il appartiennent en effet aux institutions fédérales de veiller, là où la législation le prévoit, à servir les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix, à établir des milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles et à offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux membres des deux collectivités de langue officielle. Les institutions doivent également gérer efficacement la mise en oeuvre de leur programme des langues officielles.

Pour ce faire, il incombe aux institutions fédérales d'observer les politiques et les lignes directrices de mise en oeuvre émise par le Conseil du Trésor et d'en surveiller l'application, ainsi que d'établir les mécanismes de responsabilité qui leur permettent de s'acquitter de leurs obligations. Enfin, les institutions fédérales aident le Conseil du Trésor à remplir sa mission en lui rendant compte des résultats obtenus.

Les rôles et les responsabilités du Conseil du Trésor et des institutions fédérales sont définis par un cadre de responsabilité clair et efficace à l'intérieur duquel sont précisés les objectifs à atteindre et à partir duquel le Président

**Orientation et
coordination du
général du
programme**

Chapitre 1

L'an prochain, le Conseil du Trésor mettra l'accent sur le suivi des plans d'action en matière de service au public, sur la poursuite de la rationalisation de l'administration des langues linguistique, sur la simplification des cadres de responsabilités, sur l'intégration accrue des langues officielles aux activités courantes des institutions fédérales et sur la surveillance de la mise en oeuvre du programme, notamment en ce qui concerne l'importance du rôle que jouent les superviseurs et les membres du groupe de la direction dans le succès du programme. Grâce à ses interventions, le Conseil du Trésor contribuera à l'avancement du programme au sein des institutions fédérales, témoignant ainsi de la place qu'occupent le français et l'anglais au sein de la société canadienne et de leur apport quotidien à l'enrichissement de notre pays.

Conscient de l'importance accrue que revêtent les communications électroniques, le SCT a diffusé le *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral*, dont une partie porte spécifiquement sur les langues officielles. Parallèlement, le Secréariat a entrepris de rationaliser la gestion du programme avec l'optionnalité des services de traduction et l'assouplissement de l'administration de la formation linguistique. Enfin, l'incidence des paiements rétroactifs de la prime au bilinguisme aux membres de la GRC ne jouant plus, les coûts du programme sont retombés bien en deçà de 300 millions de dollars.

L'exercice écoulé a été marqué par la consolidation des acquis. Dans l'ensemble, la situation du programme est source d'optimisme malgré la présence de certains problèmes limités auxquels ont été sensibilisées les institutions fédérales et à la résolution desquels elles ont entrepris d'oeuvrer.

Parallèlement, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a examiné les suites données aux recommandations générales formulées par le Commissaire aux langues officielles dans son étude de la langue de travail dans la région de la capitale nationale. Il a aussi renforcé ses activités de surveillance de la mise en œuvre du programme, notamment en ce qui concerne le service au public et la langue de travail. Les sous-ministres et les chefs d'organisme ont été sensibilisés à leurs responsabilités et à l'importance de leur rôle en la matière grâce à des communications suivies. Des séances d'information et des ateliers ont également été organisés dans diverses régions du pays afin d'informer le public de ses droits et de mieux renseigner les gestionnaires et leurs employés sur leurs obligations linguistiques.

Le SCT a continué de responsabiliser les organismes assujettis à la Loi et de faciliter la mise en œuvre du programme en mettant divers outils à la disposition des institutions fédérales, dont un guide de vérification, un questionnaire sur la satisfaction du public à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles et un questionnaire visant à permettre aux gestionnaires d'évaluer la situation des langues officielles dans leurs unités.

L'exercice 1995-1996 ayant été déclaré « année de la langue de travail », le SCT et les institutions fédérales ont pris diverses initiatives, notamment la diffusion d'un questionnaire sur l'usage des langues officielles au travail, le lancement d'une série d'ateliers sur la langue de travail, la tenue d'un sondage sur la langue de travail au Nouveau-Brunswick et la préparation d'un guide de vérification des exigences linguistiques des postes.

Il va sans dire que l'un des faits marquants de 1995-1996 a été l'évaluation de la situation des langues officielles dans tous les bureaux tenus d'offrir des services bilingues et la présentation de plans d'action sur les bureaux dont le rendement laissait à désirer. Cette initiative d'envergure sans précédent a permis de dresser le bilan de la situation dans tous les bureaux fédéraux ayant des obligations de service au public dans les deux langues officielles et d'y apporter des améliorations sensibles.

L'année 1995-1996 est le premier exercice complet où toutes les dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* sont appliquées et où les institutions fédérales sont tenues d'en respecter l'intégralité, la dernière série de dispositions réglementaires étant entrée en vigueur le 16 décembre 1994.

L'année 1995-1996 est le premier exercice complet où toutes les dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* sont appliquées et où les institutions fédérales sont tenues d'en respecter l'intégralité, la dernière série de dispositions réglementaires étant entrée en vigueur le 16 décembre 1994.

• la participation équitable, ou l'engagement du gouvernement de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales et à ce que les effets de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle.

correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies par la Loi; et

Introduction

Le Canada a retenu en matière de langues officielles une approche qui suscite l'admiration de nombreux pays, en particulier de ceux où coexistent différentes langues. Non seulement cette approche est exhaustive et équilibrée, mais elle représente un ensemble cohérent qui va de l'articulation générale des principes à leur application pratique et détaillée.

L'approche canadienne prend origine dans notre Constitution où sont enchâssés les droits et principes linguistiques, et elle plonge ses racines dans la *Loi sur les langues officielles*. Le Règlement sur le service au public et les politiques de langues officielles en constituent le prolongement naturel et traduisent en termes concrets les droits et principes constitutionnels.

En énonçant l'égalité de statut et de droits et privilèges du français et de l'anglais au sein des institutions fédérales, la Constitution établit clairement que ce ne sont pas les Canadiens et les Canadiennes qui ont individuellement l'obligation d'être bilingues, mais bien les institutions fédérales qui les servent et où ils travaillent. La *Loi sur les langues officielles* (la Loi) traduit cette égalité en définissant dans le détail les trois piliers du bilinguisme institutionnel canadien :

- **le service au public**, ou l'obligation pour les institutions fédérales d'offrir et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles, et le droit correspondants des institutions de communiquer avec le public dans la langue officielle de son choix, dans les circonstances prévues par la législation;
- **la langue de travail**, ou l'obligation pour les institutions fédérales d'établir des milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles dans les régions désignées à cette fin, et le droit

depuis l'étude du Commissaire aux langues officielles et les visites régionales du Secrétaire du Conseil du Trésor en 1994. Les suivis qui seront faits au cours des prochains mois permettront de continuer d'y apporter des améliorations notables et durables.

En ce qui concerne les deux autres composantes du programme des langues officielles dans les institutions fédérales, la langue de travail et la participation équitable, les acquis des dernières années ont été maintenus et des progrès certains, à défaut d'être spectaculaires, ont été enregistrés. Cette année, le rapport consacrer un chapitre complet à la langue de travail, plus précisément au suivi donné aux recommandations générales formulées par le Commissaire aux langues officielles dans le cadre de l'étude qu'il a effectuée auprès d'un échantillon d'institutions fédérales dans la région de la capitale nationale. Avec le bilan des plans d'action sur le service au public, le présent rapport brosse donc un tableau relativement exhaustif de deux des principales composantes du programme des langues officielles.

L'Examen des programmes est entré dans sa deuxième année en 1995-1996, et je suis heureux de constater qu'il n'a eu aucune incidence négative sur l'atteinte des objectifs du programme, en particulier en ce qui concerne le niveau des services offerts aux collectivités minoritaires de langue officielle.

Les diverses mesures prises par le gouvernement durant l'année écoulée démontrent l'importance que ce gouvernement attache au programme des langues officielles et à sa mise en œuvre efficace dans les institutions fédérales. Pour ma part, en ma qualité de nouveau président du Conseil du Trésor, j'entends poursuivre dans la foulée des initiatives lancées par mon prédécesseur, en portant notamment une attention soutenue au service au public et à la langue de travail.

Les langues officielles sont une composante indissociable du niveau de qualité des services fédéraux offerts aux Canadiens et aux Canadiennes. Sans elles, c'est-à-dire sans la prestation des services dans les deux langues officielles, les Canadiens ne peuvent prétendre recevoir des services de qualité de leurs institutions fédérales. Il incombe à celles-ci de veiller non seulement à fournir leurs services dans les deux langues officielles, ainsi que le prévoit la législation, mais également à offrir des services de qualité dans chaque langue officielle, des services qui, tout en demeurant abordables dans le présent contexte de restrictions financières, sont de même niveau tant pour ce qui est de leur contenu que de leur mode de prestation. Pour ce faire, il leur faut intégrer les langues officielles dans leurs normes de service et s'assurer que la prestation est à la hauteur des attentes. Il leur faut également refléter l'égalité des deux langues officielles à tous les niveaux de leurs activités quotidiennes en leur accordant une place égale dans leurs milieux de travail. C'est le défi que je me fixe et c'est le défi que j'invite les institutions fédérales à relever.

Comme l'a souligné mon collègue, le ministre des Affaires intergouvernementales, « Notre loi des langues officielles, ainsi que la reconnaissance des droits linguistiques dans la Constitution, forment un modèle du genre ». L'approche retenue par le Canada en matière de bilinguisme est en effet une approche exemplaire et unique, une approche typiquement canadienne, en ce sens qu'elle n'est ni coercitive ni contraignante, mais qu'elle met plutôt l'accent sur le respect, l'équité et l'égalité.

J'entends veiller à ce que les institutions fédérales continuent de s'acquitter de leurs obligations linguistiques à l'égard des Canadiens et des Canadiennes. J'encourage mes collègues à unir leurs initiatives aux miennes afin de continuer à traduire dans les faits l'égalité, consacrée par la Constitution, de statut et de droits et privilèges des deux langues officielles dans les institutions du gouvernement du Canada.

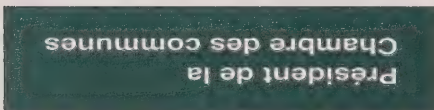
J'ai l'honneur de déposer devant le Parlement le rapport annuel du Président du Conseil du Trésor du Canada sur la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, ainsi que le prévoit l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*.

Ce huitième rapport annuel couvre l'exercice 1995-1996 et présente un tableau d'ensemble de l'état d'avancement des programmes de langues officielles dans les institutions fédérales visées par la Loi. Je suis particulièrement fier de présenter ce rapport, mon premier à titre de président du Conseil du Trésor, car il fait état des réalisations et des mesures concrètes prises par ce gouvernement et ses institutions en vue de veiller à l'application des parties de la Loi concernant le service au public, la langue de travail et la participation équitable.

Mon prédécesseur, l'honorable Arthur Eggleton, avait lancé une série d'initiatives visant notamment à améliorer la prestation des services au public dans les deux langues officielles, à responsabiliser davantage les institutions fédérales, à renforcer la collaboration avec le Commissaire aux langues officielles et à accroître les activités de surveillance.

À cet égard, l'évaluation de la situation dans les bureaux fédéraux tenus de fournir des services bilingues à la demande du Président constitue l'un des faits marquants de l'exercice considéré. Cette initiative d'une envergure sans précédent, qui a débouché sur l'établissement de plans d'action pour chacun des bureaux dont le rendement laissait à désirer, a permis de dresser le bilan de la prestation des services fédéraux au public dans les deux langues officielles. L'évaluation effectuée par les institutions fédérales a établi que la situation du service au public s'est nettement améliorée

1	Avant-propos
3	Introduction
7	Chapitre 1 Orientation et coordination générales du programme
8	• Rôles et responsabilités
9	• Le cadre de responsabilisation
10	• Activités menées par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle
19	Chapitre 2 La situation dans les institutions fédérales
20	• Vue d'ensemble
22	• Service au public
26	• Langue de travail
29	• Participation équitable
30	• Mesures d'appui
32	• Gestion et coûts du programme
35	Chapitre 3 Rapport spécial sur la langue de travail
36	• Contexte
36	• Suivi des recommandations
41	• Conclusion
43	Conclusion
45	Annexe statistique
45	– Liste des tableaux
46	– Sources des données
46	– Interprétation et validité des données
47	– Tableaux
67	– Notes et définitions techniques



Monsieur le Président,

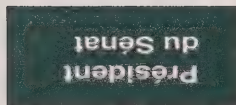
Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumetts au Parlement, par votre intermédiaire, le huitième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1995-1996.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,

Marcel Massé

Octobre 1996



Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le huitième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1995-1996.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président du Conseil du Trésor,

A handwritten signature in dark ink, reading "Marcel Massé". The signature is written in a cursive style with a long horizontal flourish extending to the right.

Marcel Massé

Octobre 1996

Offert également en médias substitués



ISBN 0-662-62668-0

N° de catalogue BT23-1/1996

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 1996

à la règle qui permet d'utiliser
le masculin avec une valeur de neutre.

Pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons

NDLR :

Publié par la
Direction des communications
Conseil du Trésor du Canada

Les langues officielles dans les institutions fédérales

*... Nous devons... nous assurer
que les valeurs fondamentales du
Canada – particulièrement la dualité
linguistique qui est au coeur de sa
nature – sont préservées et renforcées.*

Extrait du discours prononcé par le président du Conseil
du Trésor, M. Marcel Massé, devant la Fédération des
communautés francophones et acadienne du Canada,
le 22 juin 1996.

Rapport annuel 1995-1996

Rapport annuel 1995-1996

**Les langues
officielles
dans les
institutions
fédérales**



